Heimanwaltschaft – FAQs

Fragen zur Tiroler Heimanwaltschaft

1. **Wofür ist die Heimanwaltschaft zuständig?**
   Gemäß § 8 Absatz 8 lit. a – h Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz ist die Tiroler Heimanwaltschaft eine Ombudsstelle des Landes Tirol für die Bewohner:innen von Alten- Wohn- und Pflegeheimen des Landes Tirol und hat die Aufgabe, diese zu beraten und zu unterstützen, sowie ihre Interessen und Bedürfnisse durchzusetzen.

   Die Heimanwältin ist gemäß § 8 Abs. 8 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz verpflichtet, allen Hinweisen oder Beschwerden nachzugehen bzw. dafür zu sorgen, dass Missstände beseitigt werden.
   Im Rahmen der Teilnahme an aufsichtsbehördlichen Heimeinschauen wird die Wahrung der Rechte der Bewohner:innen überprüft.

   Die Tiroler Heimanwaltschaft bietet Sprechtage in den Heimen und somit die Gelegenheit, sich unbürokratisch und ohne Aufwand an die Heimanwältin zu wenden. Viele Anliegen können damit im Heim mit gegebenenfalls anderen Personen bereinigt werden.

2. **Wer kann sich an die Tiroler Heimanwaltschaft wenden?**
   Bewohner:innen, deren Angehörige oder Vertrauenspersonen, deren rechtliche Vertretungen, sowie Mitarbeiter:innen von Pflegeeinrichtungen können sich direkt an die Heimanwaltschaft wenden.

3. **Kann man sich auch anonym an die Heimanwaltschaft wenden?**
   Das Recht der anonymen Beschwerdeführung ist im § 8 Abs. 5 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz festgelegt. Bewohner:innen, deren Angehörige und Vertrauenspersonen, die gesetzliche Vertretung sowie Mitarbeiter:innen von Pflegeeinrichtungen können sich **kostenlos, vertraulich** und **anonym** an die Tiroler Heimanwaltschaft wenden.
   Die Tiroler Heimanwaltschaft geht prinzipiell jeder Beschwerde nach. Der Ablauf einer solchen Intervention richtet sich nach dem Grund der Beschwerde und auch, ob es eine anonyme Beschwerde ist oder nicht.

4. **Wann kann die Tiroler Heimanwältin nicht vermitteln?**
   In einem privaten Konflikt ohne Bezug zur Pflege und/oder Betreuung besteht keine Kompetenz für die Heimanwältin.
   Sofern in einem Streit bereits rechtliche Schritte eingeleitet wurden, kann keine Intervention von Seiten der Tiroler Heimanwältin mehr erfolgen.

5. **Wie ist die Tiroler Heimanwaltschaft erreichbar?**
   Die Tiroler Heimanwaltschaft befindet sich in der Meranerstrasse 5, 6020 Innsbruck, 1. Stock, und ist telefonisch/persönlich von Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 16:00 Uhr sowie Freitag von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr erreichbar. E-Mails können an heimanwaltschaft@tirol.gv.at gesendet werden.

Fragen zum Heimplatz, Finanzierung, Struktur und Organisation

6. **Wie erhalte ich einen Heimplatz? Was sind die Voraussetzungen für einen Heimplatz?**
   Grundvoraussetzung für den Heimplatz ist ein bestehender Hauptwohnsitz in einer tiroler Gemeinde, eine bestehende Pflegestufe sowie ein dringender Pflegebedarf.
   Je nach Träger ist ein **schriftlicher Antrag** mit den notwendigen Unterlagen über die Pflegebedürftigkeit (ärztliche Atteste etc.) und die finanziellen Verhältnisse bei der zuständigen Wohnortgemeinde einzubringen.

7. **Wie lange ist die Wartezeit für einen Heimplatz?**
   Eine frühzeitige Anmeldung für einen Heimplatz ist empfehlenswert. Die Wartezeit ist je nach Heim unterschiedlich. Eine Nachfrage direkt beim Heim der Wohnortgemeinde wird empfohlen.

8. **Wie werden die Kosten für das Pflegeheim berechnet?**
   Fragen zur Finanzierung des Heimplatzes, zur Berechnung der Tagsätze und/oder des Pflegegelds oder der Mindestsicherung.
   Die Kosten für einen Heimplatz (Tagsatz) berechnen sich aus einem **Grundbetrag** für das Zimmer, das Essen und die Reinigung sowie einem **Zuschlag** für die Pflege entsprechend der individuellen Pflegestufe.
   Zur Deckung der Heimkosten werden anteilig die Pension/Rente sowie das Pflegegeld, aber auch allfällige sonstige Einkommen wie z.B. Mieteinnahmen herangezogen.
   Wenn das Einkommen zur Abdeckung der Heimkosten nicht ausreicht, kann ein Antrag auf Unterstützung aus Mitteln der Mindestsicherung beim Land Tirol, Abteilung Soziales, Fachbereich Mindestsicherung, mindestsicherung@tirol.gv.at gestellt werden.

9. **Wer setzt die Pflegestufe fest? Wie hoch ist das Pflegegeld? Wie oft wird das Pflegegeld ausbezahlt?**
   Nachdem ein Antrag auf Pflegegeld beim jeweiligen Pensionsversicherungsträger eingebracht wurde, erfolgt ein Hausbesuch durch einen Arzt bzw. einer Ärztin, um den Pflegebedarf festzustellen. Die Pflegestufe wird von der jeweiligen Pensionsversicherungsanstalt aufgrund eines Gutachtens ermittelt und im Pflegegeldbescheid mitgeteilt. Das Ausmaß des Pflegegeldes richtet sich nach dem Pflegebedarf. Es sind 7 Stufen vorgesehen, je nach Höhe des erforderlichen Pflegebedarfs.

Der Beginn der Leistung hängt vom Antragsdatum ab. Das Pflegegeld bzw. eine Erhöhung des Pflegegeldes gebührt ab dem auf die Antragstellung folgenden Monatsersten. Die Auszahlung des Pflegegeldes erfolgt monatlich im Nachhinein.

10. Kann das Heim von dem/der Bewohner:in eine Kaution verlangen? Wofür wird die Kaution verwendet?

Gemäß § 27g Abs 1 KSchG ist das Heim berechtigt von Bewohner:innen eine Kaution einzuheben. Sofern der Heimträger eine Kaution verlangt, darf deren Höhe den Betrag von € 300,-- nicht übersteigen. Der Heimträger hat dem/der Bewohner:in, dessen/deren Vertretung und der Vertrauensperson unverzüglich schriftlich den Erlag der Kaution zu betätigen. Der Heimträger darf eine von dem/der Bewohner:in erlegte Kaution nur zur Abdeckung von Entgelt-, Schadenersatz- oder Bereicherungsansprüchen gegen den/die Bewohner:in verwenden. Er hat die Kaution auf ein von ihm gesondert anzulegendes Treuhandkonto einzuzahlen. Die Kaution geht nicht in das Eigentum des Heimträgers über.

11. Kann der Heimvertrag jederzeit gekündigt werden? Was ist die Frist für die Kündigung des Heimvertrages?

Der/Die Heimbewohner:in kann das Vertragsverhältnis gemäß § 27h KSchG jederzeit unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende kündigen. Der Heimträger hat dem/der Bewohner:in, dessen/deren Vertretung und der Vertrauensperson unverzüglich schriftlich den Erhalt der Kündigung zu bestätigen. Die Kündigung bedarf keiner Formvorschrift, das bedeutet, sie kann auch mündlich erfolgen.

Bei einem Heimwechsel in die Wohnortgemeinde ist keine Kündigungsfrist nötig.

12. Ist eine Kündigung seitens des Heimträgers jederzeit möglich? Welche Fristen gibt es?

Der Heimträger kann das Vertragsverhältnis nur aus wichtigen Gründen schriftlich unter Angabe der Gründe und unter Einhaltung einer einmonatigen (§ 27i Abs 1 Z 2-4 KSchG) bzw. einer dreimonatigen (§ 27i Abs 1 Z 1 KSchG) Kündigungsfrist kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn:

1) der Betrieb des Heimes eingestellt oder wesentlich eingeschränkt wird.
2) der Gesundheitszustand des Heimbewohners/der Heimbewohnerin sich so verändert hat, dass die sachgerechte und medizinisch gebotene Betreuung und Pflege im Heim nicht mehr durchgeführt werden können.
3) der/die Heimbewohner:in den Heimbetrieb trotz einer Ermahnung des Trägers (§ 27e Abs 2 KSchG) und trotz der von diesem dagegen ergriffenen zumutbaren Maßnahmen zur Abhilfe fortgesetzt derart schwer stört, dass dem Träger oder den anderen Bewohner:innen sein/ihr weiterer Aufenthalt im Heim nicht mehr zugemutet werden kann.
4) der/die Heimbewohner:in trotz einer nach Eintritt der Fälligkeit erfolgten Ermahnung (§ 27e Abs. 2) mit der Zahlung des Entgelts mindestens zwei Monate im Verzug ist.

Fragen zu Bewohner-Rechte

13. Welche Rechte haben Bewohner:innen eines Pflegeheims und wo sind diese zu finden?

Die Heimbewohnerrechte sind in § 7 Abs. 7 und 8 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz wie folgt geregelt:

(7) Der Heimträger hat unter Bedachtnahme auf die Zielsetzung und das Leistungsangebot des Heimes durch geeignete Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die Rechte der Heimbewohner:innen beachtet werden und ihnen die Wahrnehmung dieser Rechte ermöglicht wird. Insbesondere ist sicherzustellen, dass die Heimbewohner:innen

a) unter Wahrung ihrer Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung respektvoll behandelt werden,
b) ihren individuellen Lebensrhythmus so weit wie möglich fortführen können,
c) in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt werden,
d) unter Bedachtnahme auf die Erfordernisse eines geordneten Heimbetriebes jederzeit besucht werden können,
e) Zugang zu einem Telefon haben,
f) in Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen und auch Kopien der Pflege- und Therapiedokumentation anfertigen können,
g) hinsichtlich ihrer persönlichen Angelegenheiten die Vertraulichkeit wahren können,
h) eine Vertrauensperson bekannt geben können, die in wesentlichen, sie persönlich betreffenden Angelegenheiten zu verständigen ist,
i) Zugang zur Informationsstelle des Heimanwaltes haben und
j) auf Wunsch möglichst in Einzelzimmern untergebracht werden.

(8) Der Heimträger hat die Heimbewohner:innen und die ihm bekannt gegebenen Vertrauenspersonen über ihre Rechte und über die Einrichtungen nach § 8 zu informieren.

14. Welche Möglichkeiten der Interessensvertretung für meinen Angehörigen gibt es? Was ist zu tun?

- **Vorsorgevollmacht**

  Eine Vorsorgevollmacht kann jederzeit vom/von der entscheidungsfähigen Bewohner:in erstellt werden. Dabei wird festgehalten, wer nach Verlust der Handlungsfähigkeit als bevollmächtigte Person auftreten darf. Es können auch mehrere Personen bevollmächtigt werden. Die Vollmacht muss bei einer der eintragenden Stellen (Notariat, Rechtsanwaltskanzlei oder Erwachsenenschutzverein) schriftlich errichtet und im Österreichischen Zentralen Vertretungsverzeichnis (ÖZVV) registriert werden. Sie gilt ab Eintragung des Eintritts des Vorsorgefalls im ÖZVV, also sobald die Person die Entscheidungsfähigkeit für die von der Vorsorgevollmacht umfassten Angelegenheiten verliert (zum Beispiel wegen fortgeschrittener Demenz, Koma). Die Vollmacht kann so wie jede andere Vollmacht jederzeit widerrufen werden.

- **Erwachsenenvertretung**

  Bei einer gesetzlichen Erwachsenenvertretung können nicht mehr entscheidungsfähige Personen von einem/einer nächsten Angehörigen vertreten werden.

  Diese gerichtliche oder gesetzliche Erwachsenenvertretung sind beim Pflegschaftsgericht oder einem Notar zu beantragen.

  Je nach Vertretungsbedarf, gibt es unterschiedliche Formen der Erwachsenenvertretung. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Vertretung nur in jenen Bereichen erfolgt, in denen sie auch unbedingt erforderlich ist.

  Weitere Informationen stehen unter nachfolgenden Link bereit:
  https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/erwachsenenvertretung_und_vorsorgevollmacht_bisher_sachwalterschaft.html

15. Ist es möglich, zeitweise vom Heim abwesend zu sein (z.B. für einen zeitweisen Aufenthalt bzw. Urlaub außerhalb des Heimes), ohne den Heimplatz zu verlieren?

Es besteht die Möglichkeit bis zu 21 Tagen pro Kalenderjahr auswärtig zu verbringen. Die Abwesenheit ist im Wohn- und Pflegeheim entsprechend zu melden.

16. Welche Besuchszeiten gibt es?

Jede/Jeder Heimbewohner:in hat das Recht, jederzeit Besuche zu empfangen. Dabei ist auf die übrigen Heimbewohner:innen und die Notwendigkeiten eines geordneten Heimbetriebes Rücksicht zu nehmen und die jeweilige Heimordnung zu beachten.

Vor allem seit der Covid-19 Pandemie gelten speziellere Besuchsregeln, diese sind aktuell immer auf der Homepage des Sozialministeriums einsehbar.

Auch sind Amtsärzte und Ämtsärztinnen, sowie das Gesundheitsministerium berechtigt, aufgrund von triftigen Gründen ein Heim sperren zu lassen.

17. Darf dem Pflegepersonal bzw. der Heimleitung Trinkgeld oder andere Aufmerksamkeiten gegeben werden?

Der Träger eines Pflegeheimes darf sich von einem/einer Bewohner:in über das vereinbarte Leistungsentgelt hinaus keine Vermögensvorteile versprechen oder gewähren lassen. Dieses Verbot gilt auch für die in einem Pflegeheim tätigen Personen. Zulässig sind nur Zuwendungen geringen Wertes oder Zuwendungen, die unter Aufnahme eines Notariatsakts für wohltätige oder gemeinnützige Zwecke gewährt werden.

18. Ist eine Verlegung in ein anderes Zimmer im Heim ohne Zustimmung des/der Bewohner:in rechtlich möglich?

Die einseitige Änderung des Wohnraums muss gemäß § 6 Abs. 2 Z 3 KSchG pflegerisch unbedingt notwendig und dadurch sachlich gerechtfertigt sein. Die Änderung darf weiters, um das Erfordernis der Zumutbarkeit zu erfüllen, auch nur geringfügig sein. Findet ein Zimmerwechsel statt, sollte dies schriftlich festgehalten und diese Vereinbarung auch

abschriftlich an den/die Bewohner:in, dessen/deren Vertretung und der Vertrauensperson ausgefolgt werden.
Ein einvernehmlicher Zimmerwechsel ist jedenfalls möglich.

19. **Haben Bewohner:innen einen gesetzlichen Aufenthalt im Freien? Dürfen sie das Heim jederzeit verlassen, oder kann das Bewegungsrecht eingeschränkt werden?**
Alle Bewohner:innen haben ein Recht auf Selbstbestimmung. Ein täglicher Aufenthalt im Freien ist allen Bewohner:innen zu ermöglichen.
Die Möglichkeit für weniger mobile Bewohner:innen jeden Tag für eine Stunde an die frische Luft begleitet zu werden, gehört zu den Menschenrechten und ist in der UN-Menschenrechtskonvention verankert. Ist eine Unterstützung beim Ausgang notwendig, ist dies durch eine Person aus dem unmittelbaren Betreuungsumfeld (z.B. Mitarbeiter:in) des Bewohners/der Bewohnerin zu ermöglichen.

20. **Dürfen Bewohner:innen im Heim rauchen sowie Alkohol konsumieren?**
Hier gilt das Recht zur Selbstbestimmung bzw. Selbstgefährdung. Wenn der/die Bewohner:in aufgrund seines/ihres geistigen Zustandes noch selbstbestimmt ist, kann nicht verhindert werden, dass im eigenen Zimmer geraucht bzw. Alkohol konsumiert wird.
Resultiert daraus jedoch eine konkrete Gefährdung für die anderen Bewohner:innen, kann eingegriffen werden.
Dem/Der Bewohner:in kann angeboten werden, dass man ihn/sie begleitet, wenn der Wunsch nach Rauchen außerhalb des Zimmers besteht.

21. **Wer darf in die Pflegedokumentation eines Bewohners/einer Bewohnerin Einsicht nehmen?**
Den Heimbewohner:innen, ihren gesetzlichen Vertretern, den bekannt gegebenen Vertrauenspersonen sowie Personen, die von einem/einer Heimbewohner:in als auskunftsberechtigt genannt wurden, insbesondere deren Ehegatten oder eingetragenen Partnern und Kindern, sind alle Auskünfte über den/die Heimbewohner:in betreffenden Pflegemaßnahmen zu erteilen. Den Heimbewohner:innen oder ihrer gesetzlichen Vertretung ist auf Verlangen Einsicht in die Pflege- und Therapiedokumentation zu gewähren.

22. **Kann ich nach dem Ableben des Bewohners/ der Bewohnerin Einsicht in die Pflegedokumentation erhalten?**
Die Pflegedokumentation ist auch nach dem Tod des/der Betroffenen sicher zu verwahren. Einsichtsrechte haben grundsätzlich nur jene Personen, welche bereits zu Lebzeiten des/der Betroffenen Einsicht nehmen konnten, sofern ein berechtigtes Interesse vorliegt (zB. Abwicklung mit Sozialversicherungsträgern, Untersuchungen durch Bewohnervertretung). Angehörige, die weder bevollmächtigt sind noch zur Erwachsenenvertretung bestellt wurden, dürfen grundsätzlich keine Einsicht nehmen. Anderes gilt nur dann, wenn diese ein berechtigtes Interesse haben. Ein solches liegt etwa dann vor, wenn mögliche Schadenersatzansprüche

gegen die Pflegeeinrichtung aufgrund fehlerhafter Behandlung geltend gemacht werden könnten. Die Einsichtnahme ist in diesen Fällen - bei Weigerung - gerichtlich durchsetzbar.

23. **Darf das Heim Fotos von den Bewohner:innen aufhängen bzw. in Broschüren veröffentlichen?**
    Der in § 7 Abs. 7 lit c THPG verankerte Schutz der Privat- und Intimsphäre der Bewohner:innen, für welche der Heimträger Sorge zu tragen hat, beinhaltet auch die Wahrung der Rechte auf das eigene Bild. Dies bedeutet für Wohn- und Pflegeheime, dass eine Veröffentlichung von Bild- oder Videoaufnahmen ihrer Bewohner:innen, sei dies an den Zimmertüren, in Infobroschüren etc., nur mit ausdrücklicher Zustimmung desjenigen erfolgen darf. Bei Einholung dieser Zustimmung sind die Bewohner:innen auch ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass sie ihr Einverständnis zur Veröffentlichung jederzeit wieder zurückziehen können.

24. **Sind die Essenszeiten fix festgelegt? Können Bewohner:innen auf Wunsch auch von den Essenszeiten abgehen?**
    Gemäß § 7 Abs. 7 lit b THPG hat der Heimträger dafür Sorge zu tragen, dass die Bewohner:innen ihren individuellen Lebensrhythmus soweit wie möglich beibehalten können. Dazu zählt unter anderem auch, dass die Mahlzeiten zu gewohnten Tageszeiten angeboten werden. Jedenfalls sollte es auch möglich sein, dass die Bewohner:innen zu ihren gewohnten Essenszeiten essen können.

25. **Es gibt einen Konflikt zwischen Pflegepersonal und Bewohner:innen/Angehörigen, was kann die Heimanwaltschaft tun?**
    Gemäß § 8 Abs. 8 lit e und f ist die Tiroler Heimanwaltschaft befugt, bei Meinungsverschiedenheiten und Auseinandersetzungen über Fragen der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege zwischen dem Heimträger oder dem im Heim tätigen Personal einerseits und den Heimbewohner:innen oder deren Angehörigen, Vertretung oder Vertrauenspersonen andererseits helfend zu unterstützen sowie eine vermittelnde Funktion zu übernehmen.

26. **Es kam zu einem gewalttätigen Vorfall im Heim, auf was ist zu achten und wie ist damit umzugehen?**
    Ob es sich um Beleidigungen, Beschimpfungen, Vernachlässigung, Einschüchterungen, Ausgrenzung, Drohungen, Demütigungen, Etikettieren, Infantilisieren, Schikane, Verurteilung zur Machtlosigkeit, Verweigerung von Selbstbestimmungsrecht, Übervorteilung, etc., oder auch physische Gewalt handelt, die Tiroler Heimanwaltschaft geht prinzipiell jeder Beschwerde nach. Der Ablauf einer solchen Intervention richtet sich nach dem Grund der Beschwerde und auch, ob es eine anonyme Beschwerde ist oder nicht. Ein Vermittlungsgespräch, die Einforderung einer Stellungnahme, die Weiterleitung an die Aufsichtsbehörde bis hin zur Involvierung der Staatsanwaltschaft können mögliche Interventionen sein.