



LAND
TIROL

Tiroler Heimanwaltschaft

Tätigkeitsbericht
2019 / 2020

Tiroler Heimanwaltschaft

vertraulich
kostenlos
anonym

Heimanwältin

Regierungsrätin Elvira Havei
Diplom-Sozialmanagerin

Mitarbeiterinnen

Ursula Hütthaler
Madeleine Außerhofer

Erreichbarkeit



Meraner Straße 5, 1. Stock - barrierefrei, 6020 Innsbruck
Tel. +43 (0)512/508-7706
heimanwaltschaft@tirol.gv.at
www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft

Bürozeiten

Montag bis Freitag 08.00 – 12.00 Uhr
Montag bis Donnerstag 14.00 – 16.00 Uhr nach Vereinbarung

Kostenlose Hotline

+43 800 800 504

**„Sei Du die
Veränderung,
die Du in der Welt
sehen möchtest.“**

Mahatma Gandhi





Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg

Landesrat für Gesundheit, Wissenschaft,
Pflege und Senioren

Zum Geleit!

Gerade das Jahr 2020 war ein äußerst herausforderndes Jahr: Das Personal im Pflegebereich leistete in diesem Ausnahmezustand hervorragende Arbeit. Die Situation in den Wohn- und Pflegeheimen stellte die Bewohnerinnen und Bewohner, das Heimpersonal und nicht zuletzt die Angehörigen vor eine besondere Herausforderung, weil mit der Corona-Pandemie gerade für ältere Menschen eine ernstzunehmende Bedrohung verbunden ist. Bestmögliche Maßnahmen zum Schutz der Bewohnerinnen und Bewohner wurden in Tirol schon frühzeitig gesetzt, das gilt auch für die Berücksichtigung der Heime in der Test- und Impfstrategie des Landes.

Die Untersuchungsergebnisse einer repräsentativen Studie belegen, dass die Lebenszufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner trotz der massiven Kontaktbeschränkungen unverändert hoch geblieben ist. Bemerkenswert ist, dass sie sich deutlich weniger der Gefahr einer Corona-Infektion ausgesetzt fühlten als gleichaltrige Menschen, die zu Hause leben. Neben dem Sicherheitsgefühl hat gleichzeitig das Gemeinschaftsgefühl im Heim zugenommen. Nicht zuletzt ist die große Dankbarkeit für das enorme Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erwähnen, die dieses Vertrauen zum Heim erst möglich machte. Seit der Bedrohung durch das Corona-Virus waren die Heime nie

auch nur einen Tag im Normalzustand, sondern arbeiteten durchgehend unter hohen Sicherheitsauflagen.

In den über 90 Tiroler Heimen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit größtem Verantwortungsbewusstsein und ganz besonders viel Herz im Corona-Einsatz gestanden. Ebenso leistete die Tiroler Heimanwaltschaft gerade in den vergangenen Monaten wertvollste Arbeit. Die Wahrung der Würde sowie der Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime steht immer an oberster Stelle. Auch dieser Jahresbericht bestätigt ein hervorragendes Engagement für den besonders schützenswerten und sensiblen Heimbereich, wo über 6.000 Tirolerinnen und Tiroler ihr Zuhause gefunden haben. Mein herzlicher Dank gilt den Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft unter Leitung von Regierungsrätin Elvira Havei verbunden mit dem Ersuchen, sich weiterhin so konsequent für die Interessen unserer pflegebedürftigen Menschen in den Heimen einzusetzen.

Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg
Innsbruck, im März 2021



Mag. Walter Draxl MSc.

Direktor des Ausbildungszentrum West
Geschäftsführer der Fachhochschule Gesundheit

Sehr geehrte Verantwortungsträger*innen der Tiroler Heimanwaltschaft,

grundsätzlich darf und muss man festhalten, dass die Tiroler Wohn- und Pflegeheime den BewohnerInnen einen hohen Lebensstandard und eine Betreuung und Pflege mit einer hohen Qualität ermöglichen. Auch gibt es in Tirol ein großes Bemühen der Heimverantwortlichen und der MitarbeiterInnen, diese hohe Qualität dauerhaft zu garantieren und umzusetzen. Dennoch gibt es immer wieder Diskussionspunkte zwischen Angehörigen, BewohnerInnen und den Verantwortlichen in den Wohn- und Pflegeheimen. Oft sind diese Diskussionen geprägt von den eigenen Erlebnissen, Ideen, Vorstellungen darüber, was man als Bewohner*in vom Heim erwarten kann, darf und soll. Und diese Ideen, Vorstellungen sind u.a. abhängig von der eigenen Lebenswelt, wie man aufgewachsen ist und sozialisiert wurde. Was hierbei gemeint sein kann, sei am Beispiel der Verpflegung kurz dargestellt. Derzeit bewohnt noch jene Generation die Einrichtungen, bei denen Fleisch in ihrer Jugend ein absolutes Luxusprodukt war. Entsprechenden Stellenwert haben Fleischgerichte für diese Personen. Mit der Aufnahme von Vegetariern und Personen, die vegan essen wollen, wird sich das Essverhalten in den Heimen verändern.

Da in einem Wohn- und Pflegeheim viele Menschen miteinander den Lebensabend verbringen, braucht es Regeln, eine Hausordnung, aber auch klar kommunizierte Werte, um das Zusammen-

leben zu erleichtern. Gerade in Zeiten der Pandemie gibt es eine Vielzahl an neuen, ungeklärten Problemfeldern, die an die Heimanwaltschaft herangetragen werden. Angehörige, aber auch BewohnerInnen erkennen in einer Regel, in einem Teil der Hausordnung oder im dauerhaften Verhalten und Tun des Betreuungs- und Pflegepersonals nicht mehr akzeptierbare Vorgaben, Mängel bis hin zu Missständen. Der Grat zwischen Freiheitsbeschränkung und Wahrung der Sicherheit und des Schutzes vor Krankheiten ist oft ein schmaler. Die Heimanwaltschaft ist dann Schiedsrichter in der Diskussion und versucht, entweder aufklärend zu wirken oder bei tatsächlich festzustellenden Mängeln bzw. Missständen zu helfen, diese abzubauen und zu beseitigen. In der Aus-, Fort- und Weiterbildung von Sozial- und Gesundheitspersonal ist deshalb eine Zusammenarbeit für uns als Ausbildungszentrum und als fh gesundheit mit der Heimanwaltschaft von besonderer Bedeutung. Angehende Absolvent*innen der Gesundheitsberufe, aber auch Leitungspersonen im Rahmen von Fortbildungen werden im Zuge von speziellen Vorträgen seitens der Heimanwaltschaft informiert.

Im Namen des Ausbildungszentrums und der fh gesundheit bedanke ich mich auf diesem Wege bei der Heimanwaltschaft für die mehr als zehn Jahre einer sehr guten Zusammenarbeit und wünsche viel Erfolg bei der Erfüllung ihrer wichtigen Aufgaben.

Mag. Walter Draxl MSc.
Innsbruck, im März 2021

Einleitung	8
Rückblick	9
Ausblick	11
Die Tiroler Heimanwaltschaft	12
1. Rechte der Bewohner*innen	12
2. Aufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft	14
3. Struktur und Organisation	15
4. Tätigkeitsfelder, Aufgabengebiete und Zusammenarbeit	16
4.1. Tätigkeitsfelder	16
4.2. Information und Beratung	17
4.3. Sprechtag	20
4.4. Beschwerden	22
4.5. Hilfe und Vermittlung bei Konflikten	23
4.6. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen	26
4.7. Rechtliches	30
4.8. Öffentlichkeitsarbeit	32
4.9. Zusammenarbeit mit Systempartner*innen	33
Anhang	35
Abkürzungsverzeichnis	37
Abbildungsverzeichnis	38
Systempartner*Innen	39
Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime	40
Impressum	46



Elvira Havei

Tiroler Heimanwältin

Seit nunmehr zehn Jahren vertrete ich als Tiroler Heimanwältin die Anliegen von Bewohnerinnen und Bewohnern in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen. Mit dem vorliegenden fünften Tätigkeitsbericht für den Zeitraum 1. Jänner 2019 bis 31. Dezember 2020 komme ich meiner gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 8. Abs. 8 lit h Tiroler Heimgesetz 2005 - alle zwei Jahre der Tiroler Landesregierung einen Bericht vorzulegen - nach. Dieser Bericht bildet die bewältigten Aufgaben sowie die gewonnenen Erkenntnisse im Berichtszeitraum ab, die unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Bestimmungen dargestellt werden. Ziel ist es, einen nachvollziehbaren als auch einen für Außenstehende verständlichen Überblick über die Tätigkeiten der Tiroler Heimanwaltschaft zu vermitteln. Dieser Überblick steht nicht nur für Transparenz, sondern auch für unsere Bemühungen, dass hilfebedürftige Menschen auf eine gute Pflege- und Betreuungsqualität in allen Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen zählen können.

Mit März 2020 und dem Auftreten der Corona-Pandemie blieb im Gesundheitssystem weltweit kein Stein auf dem anderen. Die Corona-Pandemie hat insbesondere die Bewohnerinnen und Bewohner der Pflegeheime als vulnerable Gruppe hart getroffen. Quarantänemaßnahmen, Besuchsbeschränkungen, Hygiene- und Schutzmaßnahmen, verordnete Testungen und Vieles mehr brachten neue Fragestellungen im Bereich der Grundrechte wie persönliche Freiheit, Selbst-

bestimmung versus Schutz vor Erkrankung und/oder Ansteckung von anderen Bewohner*innen, Angehörigen oder Mitarbeiter*innen. Als Folge der Krise stehen Themen wie Isolation, Depressionen von Bewohner*innen und die Grenzen der Belastbarkeit des Pflegepersonals als Dauerbrenner noch stärker im Fokus als sonst.

Die Tiroler Heimanwaltschaft stand vor und während der Corona-Pandemie gleichermaßen für sämtliche Themen aus den Bereichen der rechtlichen Information, der Beratung, der Vermittlung bzw. Konfliktlösungssuche und Vieles mehr mit ganzem Einsatz zur Verfügung.

An dieser Stelle möchte ich daher ganz besonders allen Verantwortlichen, Mitarbeiter*innen und auch Ehrenamtlichen in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen für ihre außerordentlichen Leistungen in dieser schweren Zeit ein großes **Danke** aussprechen. Ein herzliches Dankeschön möchte ich auch meinem Team für das Engagement und dem stets empathischen Arbeitsstil aussprechen, insbesondere bei den unermüdlichen Einsätzen während der Pandemie.

Elvira Havei
Diplomierte Sozialmanagerin
Innsbruck, im März 2021

Wechsel der Zuständigkeiten bei der behördlichen Aufsicht der Alten-, Wohn- und Pflegeheime

Mit Jänner 2019 erfolgte eine Verschiebung der Kompetenzen bei der behördlichen Aufsicht der Alten-, Wohn- und Pflegeheime von den Bezirksverwaltungsbehörden hin zum Amt der Tiroler Landesregierung, Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales. Damit einhergehend wurden die Abläufe überarbeitet und angepasst sowie eine Verkürzung der Intervalle von aufsichts-behördlichen Überprüfungsverfahren von bisher fünf auf nunmehr drei Jahre festgesetzt. Im Frühjahr 2020 fand eine weitere Verschiebung der Aufsichtskompetenz zur Abteilung Soziales statt.

SARS-Covid-19 - Pandemie

Seit März 2020 hält das Corona-Virus die Welt und insbesondere die Alten-, Wohn- und Pflegeheime in Atem. Aufgrund ihres Alters und ihrer körperlichen Konstitution mit oftmals schweren Vorerkrankungen zählen die Bewohner*innen zu jener vulnerablen Personengruppe, welche besonders schwere Verläufe oder auch eine hohe Sterblichkeit aufweisen. Das Auftreten von COVID-19-Clustern in Heimen unter den Bewohner*innen, aber auch unter den Mitarbeiter*innen führte zu strengen Beschränkungs-Verordnungen beim Verlassen, beim Betreten und vor allem bei den Besuchsrechten in allen Heimen. Diese Einschränkungen führten zu einer Explosion von Anfragen, insbesondere zum „Recht auf persönliche Freiheit“ und zum „Recht auf Selbstbestimmung“, welche seit Beginn der Pandemie als Dauerthema in der Tiroler Heimanwaltschaft gelten.

Verstärkung des Teams der Tiroler Heimanwaltschaft

Nach jahrelangen Bemühungen wurde das Team der Tiroler Heimanwaltschaft ab Feber 2020 um eine Mitarbeiterin in der Sachbearbeitung mit einer halben „b-Stelle“ (20 Wochenstunden) verstärkt.

Neugestaltung der Folder und der Plakate

Im November 2019 wurden die Informationsfolder und die Plakate der Tiroler Heimanwaltschaft gemäß den neuen Vorgaben des Corporate Identity des Landes Tirols gestaltet und angepasst.

Umfrage in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen - EU-Datenschutz-Grundverordnung

Im Frühjahr 2019 führte die Tiroler Heimanwaltschaft eine Fragebogen-Erhebung in Bezug auf die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) durch, um die Umsetzung der gesetzlichen Neuerungen zu erheben. Dabei betrug die Rücklaufquote 86 Prozent.

Neues Gehaltssystem in der Langzeitpflege

Mit Jänner 2020 trat ein neues Gehaltssystem für die Langzeitpflege in Kraft. Dieses soll für den vorhandenen Fachkräftemangel im Bereich der Langzeitpflege besondere Anreize setzen, um eine bestmögliche Lösung zur Gewinnung und Erhaltung von Pflegepersonal zu schaffen.

Gewaltschutzgesetz 2019

Im Herbst 2019 wurden umfangreiche Änderungen im Bereich Gewaltschutz vorgenommen. Diese betrafen unter anderem auch die gesetzlichen Grundlagen der Gesundheitsberufe, die wiederum für die tägliche Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft von großer Relevanz sind.

Bewältigung der SARS-Covid-19 – Pandemie mit verschiedenen Mutations-Varianten

Ziel muss es sein, die hohe Sterblichkeit der Bewohner*innen aufgrund von COVID-19 durch geeignete Schutz- und Hygienemaßnahmen und Impfungen zu senken. Die Impfung wird kostenlos für alle Bürger*innen angeboten, insbesondere prioritär für die Bewohner*innen und die Mitarbeiter*innen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen.

Wichtig bleibt dabei die Einhaltung der Menschenrechte, insbesondere das Recht auf persönliche Freiheit und das Recht auf Selbstbestimmung!!!

Ressource „Personal“ in Alten-, Wohn und Pflegeheimen

Die Pandemie hat den Mangel an Mitarbeiter*innen in der Pflege verstärkt zu Tage gefördert. Das bestehende Personal hat alle verordneten Schutz-, Hygiene- und Quarantäne-Maßnahmen während der Pandemie zusätzlich zu den normalen „Alltagsarbeiten“ erbracht. Dabei wurde deutlich, dass eine solide Personalausstattung einen wesentlichen Einfluss auf die Aufrechterhaltung von Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie auf die erbrachte Qualität hat. Der seit einigen Jahren zunehmende Fachkräftemangel bei Pflege- und Betreuungspersonal wird sich für viele Einrichtungen zu einem größer werdenden Problem entwickeln.

Steigerung der Komplexität und des Arbeitsvolumens

Neben der Zunahme des Arbeitsvolumens – insbesondere bei der Beschwerdebearbeitung – ist auch eine Steigerung des Arbeitsaufwandes für die Tiroler Heimanwaltschaft zu verzeichnen. Der ständige Wechsel von zugeteilten Verwaltungspraktikant*innen hemmt einen kontinuierlichen Wissensaufbau – eine fixe Stel-lenzuteilung wäre wünschenswert.

Wiederaufnahme von Sprechtagen und Vorträgen

Im Frühjahr 2021 ist die Wiederaufnahme der Sprechtage für die Bewohner*innen und deren Angehörige sowie der Vorträge für die Mitarbeiter*innen in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen geplant. Im Berichtszeitraum 2021/2022 wird das Motto der Tiroler Heimanwaltschaft wohl „Bewältigung der Pandemie“ lauten.

Gruppe „Landesdirektion für Gesundheit“ und Abteilung „Pflege“

Im Jahr 2021 werden die Gruppe „Gesundheitsdirektion“ und die Abteilung „Pflege“ eingerichtet. Diese werden für die vielschichtigen Aufgaben und Problemstellungen, insbesondere auch für den stationären Bereich der Alten-, Wohn- und Pflegeheime, die Agenden des Heimrechtes, der Heimfinanzierung und der behördlichen Aufsicht zuständig sein.

Die Tiroler Heimanwaltschaft

1. Rechte der Bewohner*innen

Ältere Menschen, die auf Unterstützung angewiesen sind, als individuelle, weise und erfahrene Beitragende zur Gesellschaft zu betrachten, fällt besonders schwer, wenn sie nicht mehr in der Lage sind daheim zu leben und deshalb in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen untergebracht sind. Die zunehmende Häufigkeit von altersbedingten Behinderungen und Demenzerkrankungen führt dazu, dass ältere Menschen in hohem Maße von Anderen abhängig werden und der Hilfe und der Pflege bedürfen. Sie sind oftmals kaum in der Lage, ihre eigenen Rechte und Interessen aufrechtzuerhalten und durchzusetzen bzw. sich bei Rechtsverletzungen zu wehren. Diese Menschen, die aufgrund ihrer Verwundbarkeit am dringendsten den Schutz ihrer Rechte benötigen, sind oft diejenigen, welche mangels Kenntnis ihrer Rechte, Ansprüche und verfügbaren Beschwerdemöglichkeiten kaum Zugang zu kompetenten Ansprechpartner*innen haben. Speziell in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen, in denen ältere Menschen in einem gewissen Abhängigkeitsverhältnis stehen, dürfen deren Grundrechte nicht außer Acht gelassen werden. Vielmehr sind Familienangehörige, professionelle Pflegepersonen und Beratungsstellen gefordert, die Menschenrechte älterer Menschen zu gewährleisten.¹

Die folgende Auflistung zeigt die Menschenrechte auf, die besonders für Bewohner*innen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen von Bedeutung sind und aus einer übergreifenden Betrachtung der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der EU-Grundrechtecharta und anderer Menschenrechtsdokumente, wie der Europäischen Menschenrechtskonvention und der UNO-Prinzipien, für ältere Menschen abgeleitet werden können:²

- Das Recht auf Würde, Freiheit und Sicherheit
- Das Recht auf Autonomie
- Das Recht auf den persönlichen Bedarf ausgerichtete Pflege
- Das Recht auf Privatsphäre
- Das Recht auf soziale und gesellschaftliche Teilhabe
- Das Recht auf freie Meinungsäußerung

Die zu wahrenen Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sind in den §§ 7 Abs. 7 und 8 Tiroler Heimgesetz 2005 aufgezählt:

„(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 beachtet werden und ihnen die Wahrnehmung dieser Rechte ermöglicht wird.

Inbesondere ist sicherzustellen, dass die Heimbewohner

- 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,

¹ Vgl. <http://apeawa.advocare.org.au/publications/empowering/rights-based-a/>, Stand: 13.08.2019

² Vgl. <https://www.equalityhumanrights.com/en/inquiries-and-investigations/inquiry-home-care-older-people/home-care-older-people-recommendations-2>, Stand: 13.08.2019

- 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 Einrichtung zu informieren.“

Die Bewohnerinnen und Bewohner in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sind besonders schutzbedürftig. Folgende gesetzliche Grundlagen und Bestimmungen (in der jeweils gültigen Fassung) sind die Basis für die Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft:

- Bundesverfassungsgesetz
- Heimaufenthaltsgesetz
-Freiheitsbeschränkende Maßnahmen
- Heimvertragsgesetz
- Gesundheits- und Krankenpflegegesetz
- Erwachsenenschutzgesetz
- Tiroler Teilhabegesetz
- Datenschutzgrundverordnung
- Bundespflegegeldgesetz
- Konsumentenschutzgesetz
- Tiroler Mindestsicherungsgesetz
- ABGB

2. Aufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft

Die Tiroler Heimanwaltschaft ist gemäß § 8 Abs. 8 lit a – h Tiroler Heimgesetz 2005 eine Ombudsstelle für die Bewohnerinnen und Bewohner von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen des Landes Tirol und hat die Aufgabe diese zu beraten und zu unterstützen, sowie ihre Interessen und Bedürfnisse durchzusetzen:

- a Entgegennahme und Bearbeitung von Vorbringen oder Beschwerden von Heimbewohnern oder von deren Angehörigen, Vertretern oder Vertrauenspersonen insbesondere über Mängel oder Missstände im Bereich der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege in einem Heim;
- b Aufklärung von Mängeln oder Missständen in Heimen und Hinwirken auf deren Beseitigung;
- c Beratung und Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten von Heimbewohnern;
- d Prüfung von Anregungen und Abgabe von Empfehlungen zur Verbesserung der Stellung der Heimbewohner;
- e Hilfe bei Meinungsverschiedenheiten und Auseinandersetzungen über Fragen der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege zwischen dem Heimträger oder dem im Heim tätigen Personal einerseits und den Heimbewohnern oder deren Angehörigen, Vertretern oder Vertrauenspersonen andererseits;
- f Vermittlung bei Streitfällen sowie Versuch der außergerichtlichen Schlichtung in solchen Fällen;
- g Begutachtung von Entwürfen zu Rechtsvorschriften, die die Interessen der Heimbewohner oder sonstige Aspekte der Führung von Heimen berühren können;
- h alle zwei Jahre die Vorlage eines Tätigkeitsberichtes an die Landesregierung, der an den Landtag weiterzuleiten ist.

Zur Unterstützung der Tiroler Heimanwaltschaft haben gemäß § 8 Abs. 7 alle mit den Angelegenheiten der Sozialhilfe, des Pflegegeldes oder der Pflegeheime betrauten Organe, mit Ausnahme jener des Bundes, sowie die Heimträger die Heimanwältin bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen, auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, Berichte oder Stellungnahmen zu übermitteln und Akteneinsicht zu gewähren. Andere Personen oder Einrichtungen können von der Heimanwältin eingeladen werden, zu konkreten Vorbringen Stellung zu nehmen. Ziel ist es unter anderem, die Menschen in Pflegeheimen dahingehend zu stärken, dass insbesondere deren Würde, eine angemessene individuelle Lebensgestaltung, Selbstbestimmung, Selbstständigkeit, Selbstverantwortung geachtet, gewahrt und gefördert wird.

Bewohner*innen, deren Angehörige und Vertrauenspersonen, gesetzliche Vertreter*innen sowie Mitarbeiter*innen von Pflegeeinrichtungen können sich kostenlos, vertraulich und auch anonym an die Tiroler Heimanwaltschaft wenden.

3. Struktur und Organisation

Die Tiroler Heimanwaltschaft befindet sich im I. Stock des Hauses der Anwaltschaften in der Meraner Straße 5 in Innsbruck. Als räumliche Ressourcen stehen zwei Büroräume für die Heimanwältin und das Sekretariat zur Verfügung. Die Sachbearbeiterin und die Verwaltungspraktikantin sind derzeit wegen Platzmangels am Bozner Platz 5, 3. Stock, Zimmer Nr. 1, untergebracht.

Bis zum Jahr 2019 verfügte die Heimanwaltschaft über insgesamt zwei Mitarbeiter*innen-Stellen für die gesamte Aufgabenwahrnehmung. Im Jahr 2020 wurde das Team der Tiroler Heimanwaltschaft um eine Mitarbeiterin in der Sachbearbeitung mit einer halben „b-Stelle“ (20 Wochenstun-

den) verstärkt. Somit stehen nunmehr insgesamt 2,5 Mitarbeiterinnen zur Bewältigung der Aufgaben zur Verfügung. Folgende Mitarbeiter*innen sind der Tiroler Heimanwaltschaft zugeteilt:

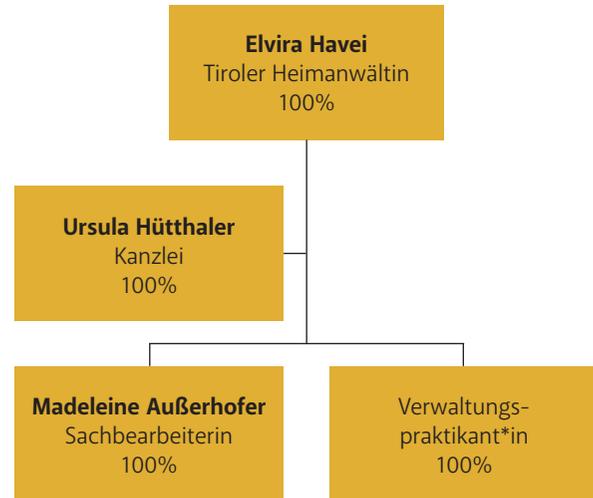


Abbildung 1: Organigramm der Tiroler Heimanwaltschaft

Mit 1. Feber 2021 wurde die Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft bestätigt und Frau Elvira Havei für weitere fünf Jahre als Heimanwältin wiederbestellt.



Abbildung 2: Wiederbestellung der Tiroler Heimanwältin, Quelle: Land Tirol

Im Berichtszeitraum haben abwechselnd neun Verwaltungspraktikant*innen wertvolle Mitarbeit geleistet. Dafür möchte ich mich herzlich bei ALLEN bedanken:

- **Mag.^a Eleonor Hasenauer**
Juli 2018 – April 2019
- **Mag.^a Verena Schuler**
April – Oktober 2019
- **Mag.^a Iris Fasser**
Juli 2018 – März 2019
- **Mag. Martin Neumüller**
März – Juli 2019
- **Mag.^a Barbara Treichl**
August 2019
- **Mag.^a Nina Gosch**
Oktober 2019 – Februar 2020
- **Mag.^a Mirjam Stürz**
Oktober 2019 – Mai 2020
- **Mag.^a Brigitte Walser**
Mai – August 2020
- **Mag.^a Flavia Brioschi**
Oktober 2020 – aktuell

- Diese Aufstellung verdeutlicht, wie oft und in welcher kurzen Abständen der Wechsel der Verwaltungs-Praktikant*innen erfolgt.
- Für eine kontinuierliche und qualitativ gleichbleibende Arbeitsweise wäre die Einrichtung einer fixen Juristenstelle ein wichtiger Schritt.

4. Tätigkeitsfelder, Aufgabenbereiche und Zusammenarbeit

4.1. Tätigkeitsfelder

Die Tätigkeiten der Tiroler Heimanwältin in den einzelnen Aufgabengebieten umfassen neben der Organisation und Verwaltung der Einrichtung unter anderem die Beratung und die Information, die Entgegennahme und die Aufklärung von Beschwerden, die Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten sowie die Arbeit als Kommissionsmitglied bei den aufsichtsbehördlichen Überprüfungen. Diese Tätigkeiten werden in den unten angeführten Rubriken mittels dem Dokumentationsprogramm des Landes Tirol „Haus der Anwaltschaften – HdA“ statistisch erfasst.

Organisation

Leitung
Budget KLR
Planung / Koordination
Personal

Klient*innen

Information
Beratung
Sprechtag
Beschwerden
Vermittlung

Rechtliches

Aufsichtsbehördliche Überprüfung
Überprüfung Heimverträge
Stellungnahme
Gesetze / Verordnungen

Öffentlichkeitsarbeit

Vorträge / Schulungen
Tätigkeitsbericht
Medienarbeit

Netzwerke

RCSEQ
OPCAT
Hospiz / Caritas
UMIT / AZW / fh Gesundheit
Pflege- Anwaltschaften Österreich uvm.

Abbildung 3: Tätigkeitsfelder der Tiroler Heimanwaltschaft

In den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit fallen Vorträge und Schulungen in verschiedenen Krankenpflegeschulen (Ausbildungszentrum West, UMIT Tirol, Krankenpflegeschule Lienz) sowie bei Bedarf in den Pflegeheimen, zudem die Erstellung des zweijährigen Tätigkeitsberichtes und die Medienarbeit.

Die vielfältige Zusammenarbeit und Abstimmung ist unter der Rubrik „Netzwerke“ abgebildet und umfasst unter anderem die Tätigkeit als Mitglied der Ethikkommission des UMIT- Research Committee for Scientific Ethical Questions, die Zusammenarbeit mit der OPCAT, dem Verein Netzwerk – VertretungsNetz Bewohnervertretung und VertretungsNetz Erwachsenenvertretung, der Caritas, dem Hospiz sowie den Pflegeanwaltschaften Österreich uvm.

Die Tätigkeitsfelder werden im Folgenden näher beschrieben und sind Gegenstand der statistischen Angaben und Auswertungen.

4.2. Information und Beratung

Einen zentralen Punkt der Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft stellt die Information und die Beratung von Bewohner*innen, deren Vertreter*innen oder Angehörigen oder des Pflegepersonals dar. Beratungen und Auskünfte erfolgen zumeist telefonisch oder in den Räumlichkeiten der Tiroler Heimanwaltschaft. Persönliche Gespräche finden auch im Rahmen der Sprechstage vor Ort zu individuellen Themen der Bewohner*innen statt. Kritik und Verbesserungsvorschläge können so meist unkompliziert und rasch an Ort und Stelle geklärt und umgesetzt werden.

Auch das Team der Tiroler Heimanwaltschaft war im Lockdown und im Homeoffice tätig. Um gemeinsam über relevante Themen und Problematiken zu sprechen bzw. um sich auszutauschen, wurden tägliche WhatsApp-Videokonferenzen abgehalten. Somit konnte gewährleistet werden, dass alle Mitarbeiterinnen immer auf dem neuesten Stand waren und alle Tätigkeiten nach bestem Gewissen von zu Hause aus erledigt werden konnten.



Abbildung 4: Das Team im Home-Office,
Quelle: Havei/Außerhofer

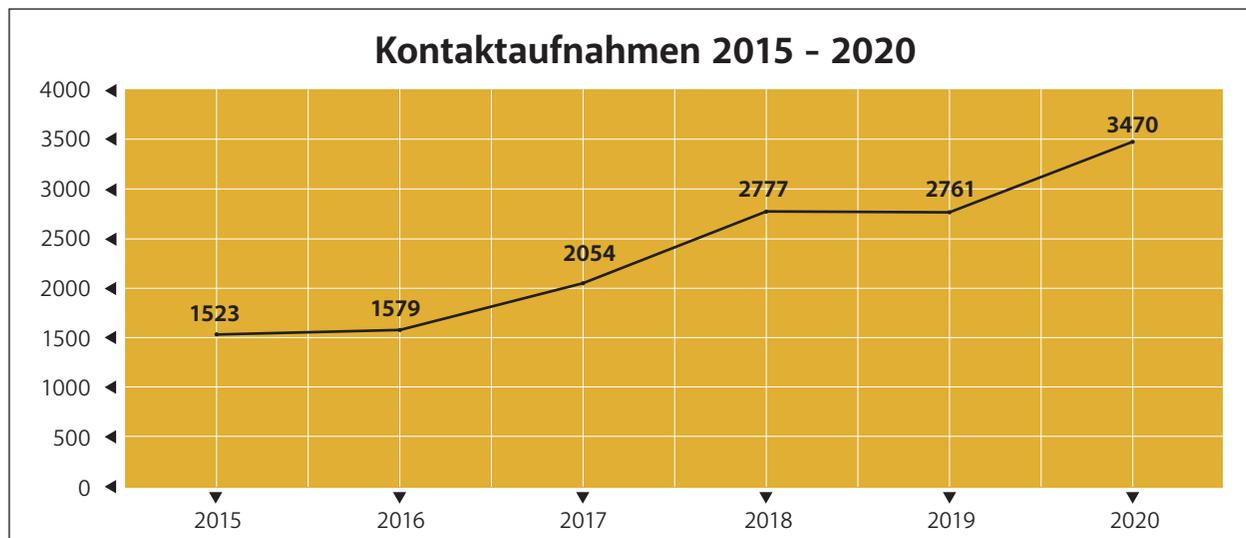


Abbildung 5: Kontaktaufnahmen 2015 – 2020

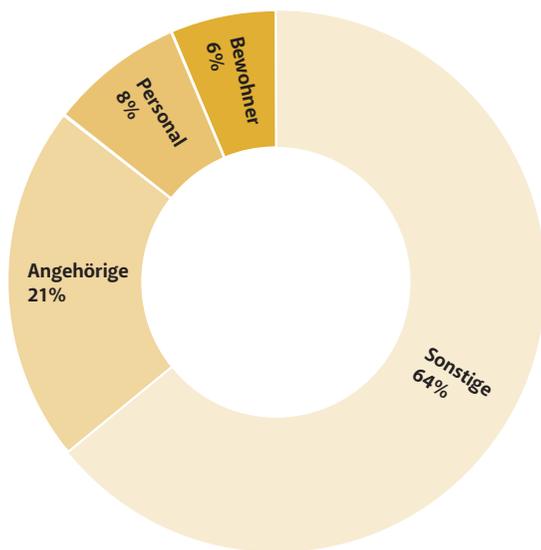
In den Jahren 2019 und 2020 konnte eine erneute Steigerung der Anfragen verzeichnet werden, nicht zuletzt aufgrund der Corona-Pandemie, beginnend im Jahr 2020. Insgesamt 6.231 Mal wurde die Tiroler Heimanwältin im Berichtszeitraum in verschiedensten Belangen kontaktiert.

Rechtliche Anfragen wurden vermehrt von Angehörigen, aber auch von Heimleiter*innen und Pflegepersonal zu den Themen freiheitsbeschränkende Maßnahmen, Selbstbestimmungsrecht, PCR-Testungen, Impfungen, Medikamente oder aber auch zum Personalmangel im Bereich der Pflege gestellt.

Seit Beginn der Corona-Pandemie betrafen die Anfragen hauptsächlich Themen wie die Regelungen zu den freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, welche durch die Besuchsbeschränkungen sowie die Quarantänemaßnahmen ständig zu Verunsicherungen und/oder Unverständnis bei allen Betroffenen führten.

Das Recht auf Selbstbestimmung in Bezug auf die PCR-Testungen und die anstehenden Impfungen waren ebenfalls häufig gestellte Fragen. Fragen zu den Schutzmaßnahmen-Verordnungen, die Dauer der Maßnahmen, sowie das Vorgehen bei K-1 Kontaktpersonen standen im Mittelpunkt der Auskünfte an die Heimleiter*innen, Pflegemitarbeiter*innen und Angehörigen. Ein weiteres Thema betraf den Umgang mit psychiatrischen und dementen Bewohner*innen im Zusammenhang mit den verordneten Quarantäne- und Schutzmaßnahmen.

Verteilung Kontakte nach Einbringer - 2019



Verteilung Kontakte nach Einbringer - 2020

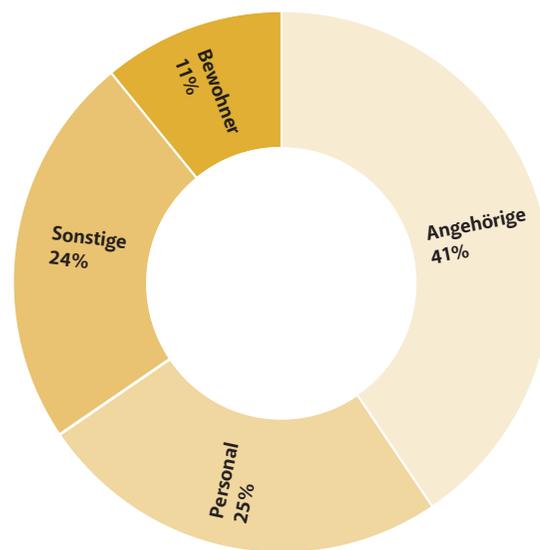
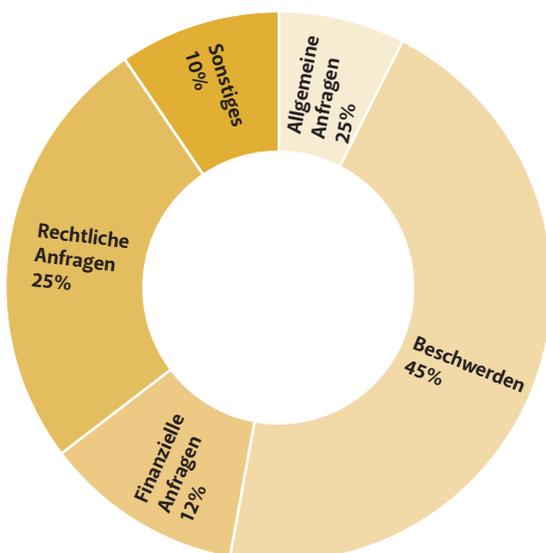


Abbildung 6: Verteilung der Kontakte nach Einbringer 2019 - 2020

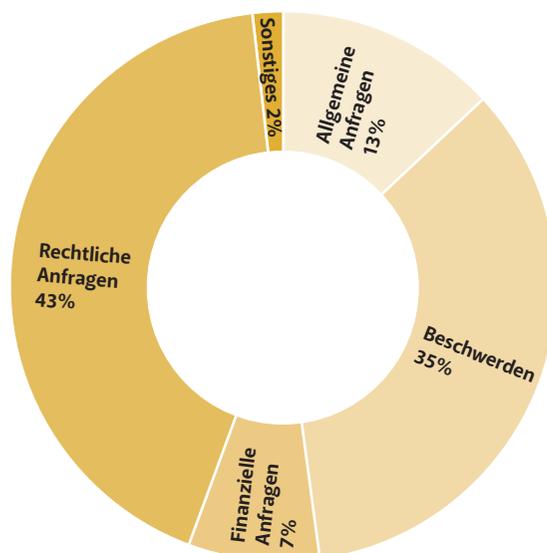
Im Jahr 2019 wurden die meisten Anfragen unter der Rubrik „Sonstige“ verbucht. Diese Rubrik enthält vor allem die anonymen Anliegen und Beschwerden. Die Hemmschwelle bei solchen Anliegen ist sehr hoch, jedoch können so Missstände oder sonstige Beschwerden unter Wahrung der Anonymität an die Tiroler Heimanwaltschaft herangetragen werden.

Bedingt durch die Corona-Pandemie im Jahr 2020 zeigte sich vermehrt eine Verschiebung der Anfragen durch Angehörige (+ 19 %) und Heimleiter*innen und/oder Pflegepersonen (+ 17 %). Die anonymen Anfragen gingen mit 40 Prozent deutlich zurück. Die direkten Anfragen von Bewohner*innen sind trotz der Corona-Pandemie nur um fünf Prozent leicht gestiegen.

Verteilung Kontakte nach Themen - 2019



Verteilung Kontakte nach Themen - 2020



Auch die Art der Anfragen änderte sich im Jahr 2020 – bedingt durch die Corona-Pandemie – deutlich. Die rechtlichen Anfragen stiegen um 18 Prozent und die allgemeinen Anfragen um fünf Prozent. Die Beschwerden gingen um zehn Prozent, die finanziellen Anfragen um vier Prozent und die sonstigen Anfragen um acht Prozent zurück. Dies lässt eine deutliche Verschiebung der Problemstellungen zu rechtlichen Belangen und Unsicherheiten im Zusammenhang mit den Verordnungen zur Pandemie-Bekämpfung erkennen.

Beispiele zu den Anfragen:

- Beratungen über die Rechte und Pflichten der Bewohner*innen, insbesondere Selbstbestimmungsrecht und Recht auf persönliche Freiheit
- Auskünfte über rechtliche Vertretung und/oder Erwachsenenvertretung
- Auskünfte über Einsichtsrechte in die Pflegedokumentation
- Auskünfte über Verordnungen von Medikamenten und deren Verabreichung
- Beratungen über die Pflichten der Heimträger als Leistungserbringer in der Pflege
- Auskünfte zur angemessenen Pflege und Betreuung sowie zur Pflegequalität
- Informationen zu Regelungen im Heimvertrag

4.3. Sprechtage

Die Tiroler Heimanwaltschaft hält wöchentlich einen Sprechtag in einem der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime ab. Ziel ist es, Gespräche mit Bewohnerinnen und Bewohnern oder auch mit Angehörigen, Vertrauenspersonen,

sowie mit Mitarbeiter*innen der Einrichtungen und den Heim- und Pflegedienstleitungen zu führen und gemeinsam bei eventuell auftretenden Fragen oder Problemen nach einem Lösungsweg zu suchen.

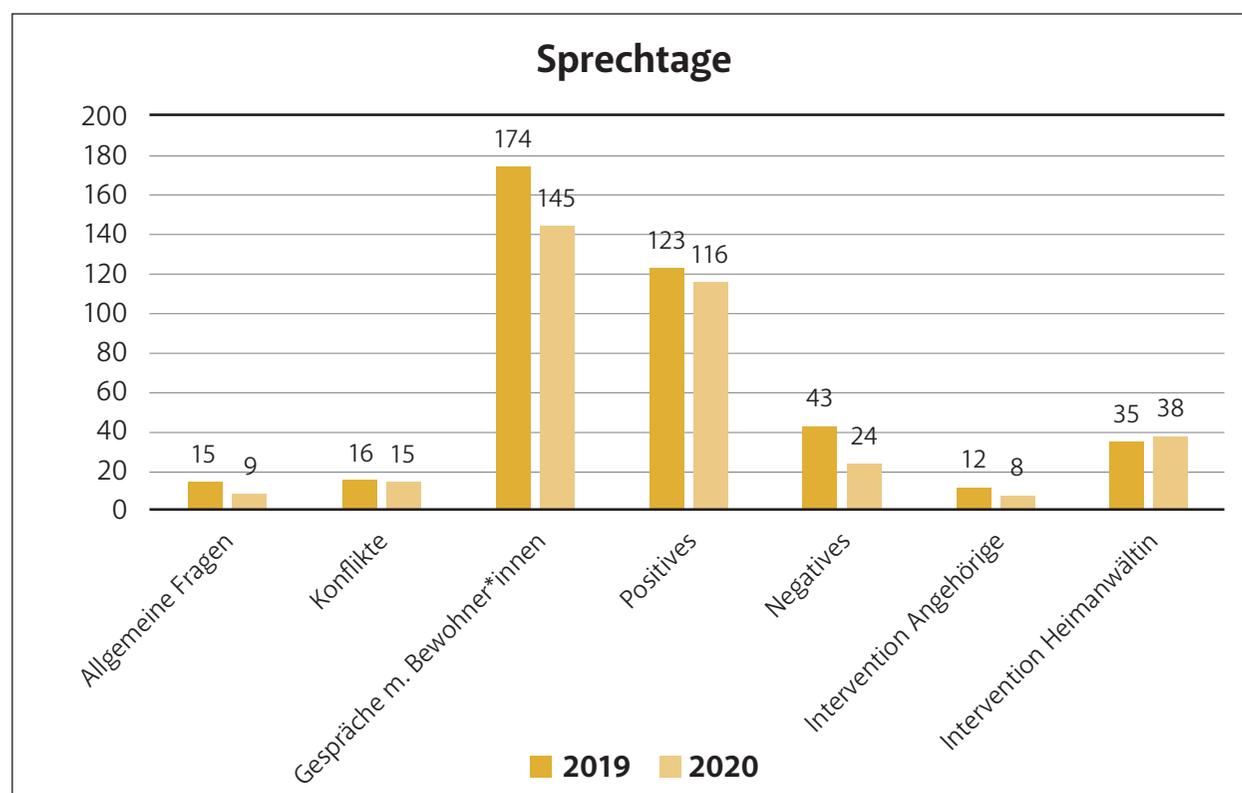


Abbildung 8: Sprechtage – Verteilung der Vorbringen 2019 - 2020

Im Jahr 2019 fanden 43 Sprechtage in allen Bezirken statt. Aufgrund des allgemeinen Betretungsverbot wegen der Corona-Pandemie

konnten im Jahr 2020 lediglich 23 Sprechtage im Zeitraum von Jänner bis März sowie von Juli bis Oktober abgehalten werden.

Sprechtage			
Bezirk	Anzahl Heime	2019	2020
Innsbruck-Stadt	14	5	4
Innsbruck-Land	27	9	5
Imst	10	6	7
Kitzbühel	10	4	1
Kufstein	15	4	4
Landeck	5	3	1
Lienz	4	2	0
Reutte	2	1	1
Schwaz	12	9	2
Gesamt Tirol	99	43	25

Abbildung 9: Anzahl der Sprechtage 2019 – 2020

Zufriedenheitsbefragungen der Bewohner*innen durch die Heimanwältin während der Sprechtage zeigten, dass 84 Prozent der Befragten mit dem Heim, insbesondere dem Personal, den angebo-

tenen Leistungen und dem Essen zufrieden sind. Das entspricht einem Rückgang der Zufriedenheit zum früheren Berichtszeitraum von 2017/2018 um sechs Prozent.

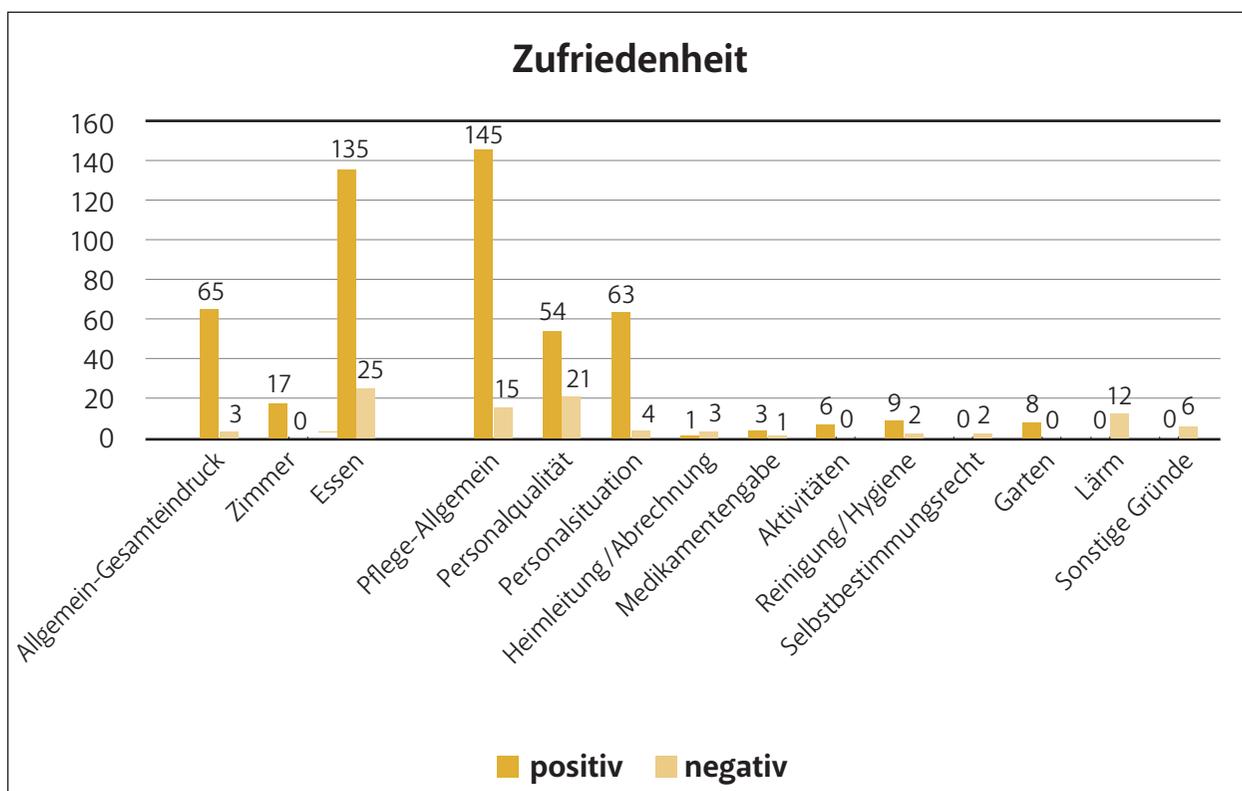


Abbildung 10: Sprechtage - Zufriedenheitsbefragung der Bewohner*innen

Die 16 Prozent der negativen Angaben formulierten sich aus Beanstandungen im Bereich der Pflege in Bezug auf die langen Wartezeiten (zu wenig Personal), das gestresste Personal (unfreundlicher Umgangston) und die begrenzte Zeit bei der Körperpflege (z.B. Duschen). Eine deutliche Unzufriedenheit zeigt sich auch bei der Befragung zum Essen, insbesondere in Bezug auf die Qualität, die Größe der Portionen sowie die Rationierung der Butter beim Frühstück.

- Die Auswertung macht deutlich, dass für Bewohner*innen das Essen und die Pflege bzw. Betreuung durch ausreichend qualifiziertes Personal zu den wichtigen Kriterien für einen lebenswerten Alltag im Pflegeheim stehen.

4.4. Beschwerden

Trotz Information, Beratung und regelmäßiger aufsichtsbehördlicher Überprüfung kann es in den Heimen zu Rechtsverletzungen, Beeinträchtigungen oder Gefährdungen sowie Gewalt gegenüber den Bewohner*innen kommen. Die Beschwerden können von den Bewohner*innen, deren Angehörigen oder Erwachsenenvertretern, dem Netzwerk VertretungsNetz Wohnernvertretung sowie von den Mitarbeiter*innen der Heime eingebracht werden.

Auf Wunsch der Einbringer*innen werden Hinweise oder Beschwerden vertraulich und/oder anonym behandelt, insbesondere dann, wenn

die Betroffenen negative Auswirkungen für sich oder Angehörige befürchten. Ob und mit welcher Intensität ggf. Ermittlungen aufgenommen werden, hängt von der Aussagekraft und Detailliertheit eines anonymen Hinweises ab.

Um die Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde zu erleichtern wurde eine standardisierte Beschwerdemeldung erarbeitet. Dies soll der effizienteren Abwicklung solcher Meldungen dienen und gleichzeitig gewährleisten, dass all jene Informationen an die Aufsichtsbehörde und in weiterer Folge an die Sachverständigen weitergeleitet werden, die von den jeweiligen Stellen zur Bearbeitung derselben benötigt werden.

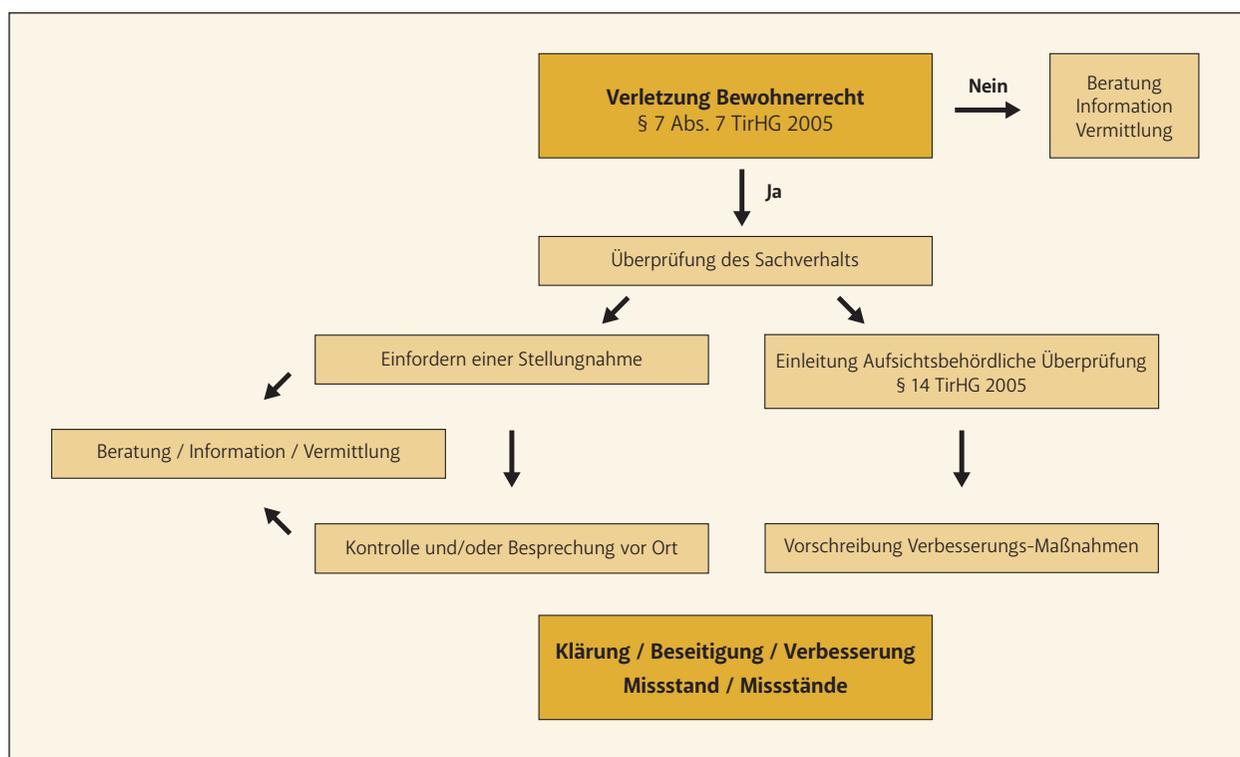


Abbildung 11: Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Zum Teil können die Beschwerden durch die Anforderung einer Stellungnahme des Heimes und/oder im Rahmen eines Vermittlungsgesprächs gelöst werden. In manchen Fällen erfordert eine effektive Bearbeitung der Beschwerde aber auch eine Meldung an die Aufsichtsbehörde bzw. die Einbeziehung eines/einer pflegfachlichen Sachverständigen.

- Die Heimanwältin geht Hinweisen oder Beschwerden grundsätzlich immer nach und führt hierfür die notwendige und zielgerichtete Sachverhaltsaufklärung durch.

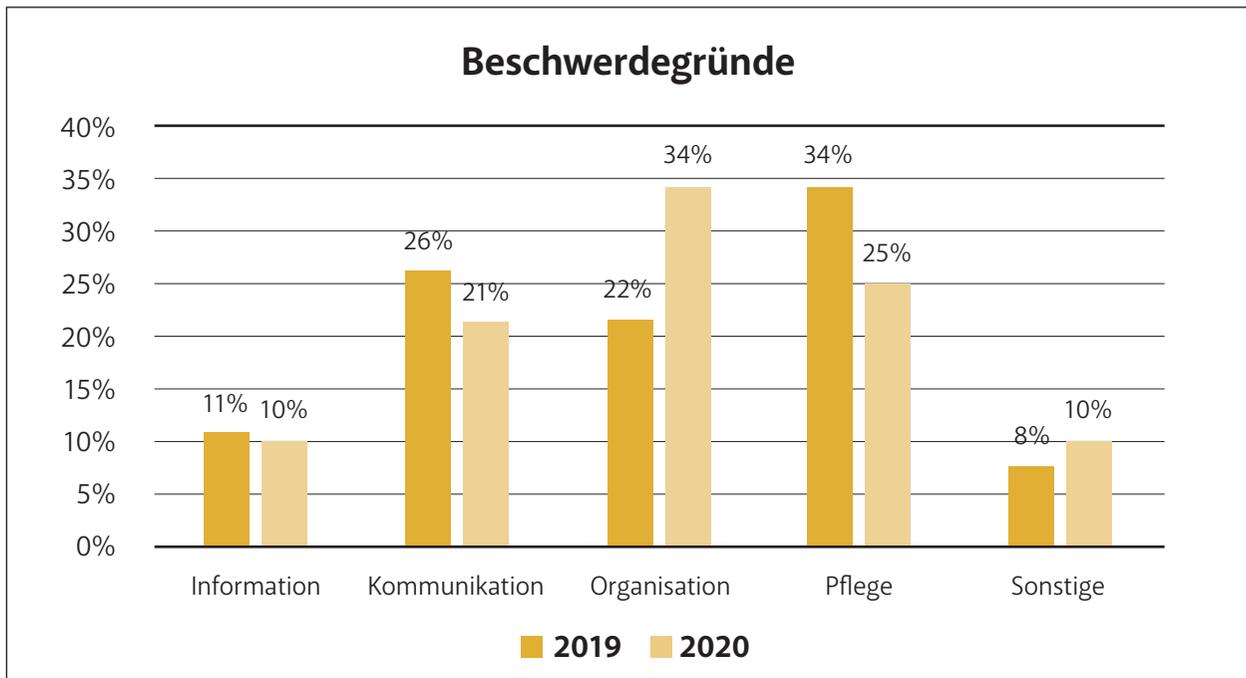


Abbildung 12: Aufstellung der Beschwerdegründe

4.5. Hilfe und Vermittlung bei Konflikten

Die Vermittlung bei Konflikten ist in der täglichen Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft stets das erste Ziel.

Die Möglichkeit zur Aussprache und das Einbinden aller Beteiligten in einen Lösungsfindungsprozess ist nicht nur aufgrund der wertschätzenden Haltung gegenüber den Parteien ein zentraler Punkt, sondern erleichtert auch die zukünftige Zusammenarbeit zwischen ihnen..



Abbildung 13: Quelle/Bild: facebook/Regional-Altenwohnheim Schwaz vom 16.03.2020

Zumeist entstehen Konflikte zwischen dem Pflegepersonal und den Angehörigen. In diesem Kontext arbeitet die Tiroler Heimanwaltschaft auch oft mit dem Grundsatz, dass alle Beteiligten ohnehin das gleiche Ziel verfolgen – nämlich das Wohlergehen der Bewohner*innen.

Gespräche mit allen Beteiligten, in denen die Tiroler Heimanwaltschaft eine Vermittlerrolle einnimmt, konnten vielfach schon Konflikte lösen, ohne dafür andere Institutionen wie z.B. die Aufsichtsbehörde mit einbeziehen zu müssen.

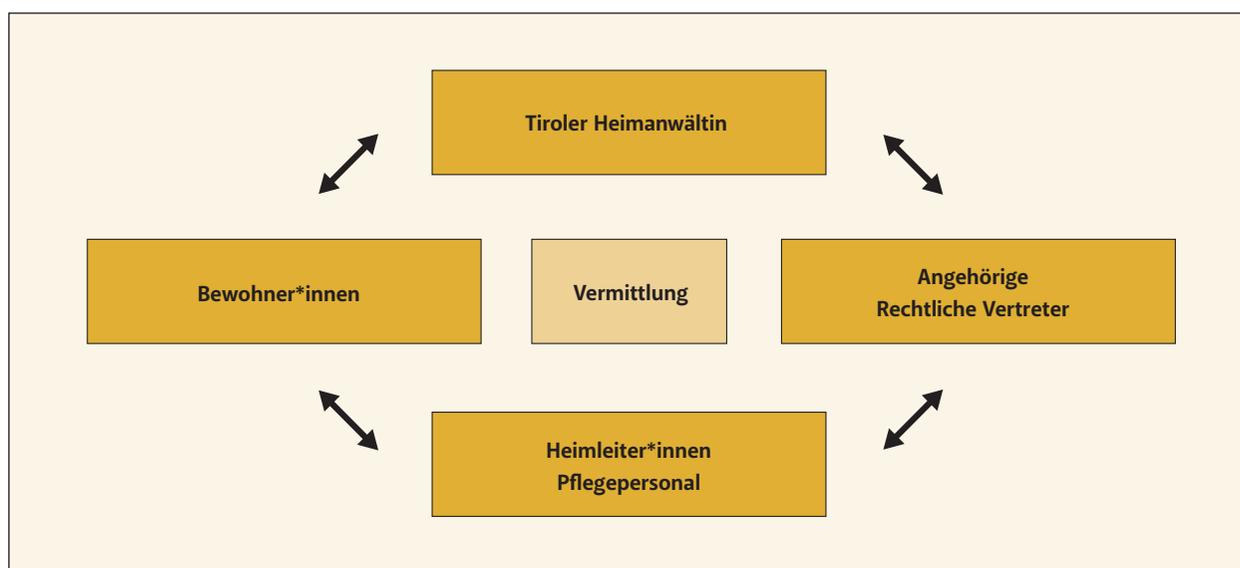


Abbildung 14: Vermittlung bei Konflikten

Wie bereits in den Vorjahren führte die Tiroler Heimanwaltschaft auch in den Jahren 2019 und 2020 den größten Teil der Interventionen mit

den Heimleitungen bzw. der Pflegedienstleitungen durch.

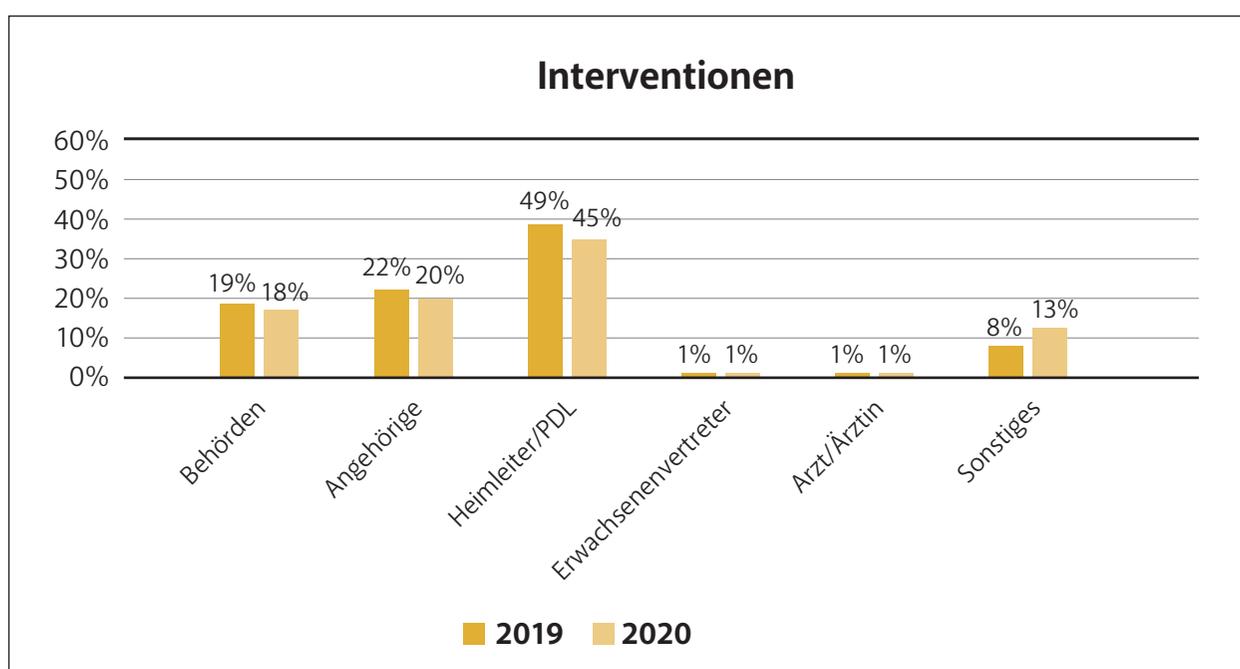


Abbildung 15: Verteilung der Interventionen 2019 – 2020

Der überwiegende Teil der Vorfälle bzw. Beschwerden konnte durch Vermittlungsgespräche mit den verschiedenen Parteien gelöst und geklärt werden, ohne weitere gerichtliche Schritte ergreifen zu müssen. Im Berichtszeitraum war die Heimanwältin lediglich in zwei Fällen verpflichtet, diese aufgrund einer strafrechtlichen Relevanz (Gewalt in der Pflege) an die zuständige Staatsanwaltschaft weiter zu leiten.

Fallbeispiel Vermittlung

Die Heimanwaltschaft wurde von Angehörigen informiert, dass dem schwer dementen und sturzgefährdeten Vater keinerlei „Schutzmatte“ vor das Bett gelegt werde, obwohl dieser auffallend stark sediert erscheine. Zudem sei die Rufglocke entfernt worden, weil er diese angeblich ständig beschädige.

Auf Intervention der Heimanwältin und einer einberufenen Besprechung mit der Pflegedienstleitung und dem Heimleiter wurde klar, dass der Bewohner aufgrund einer inneren Unruhe sich immer wieder im Bett aufsetzen wollte und dabei unabsichtlich die Rufglocke, welche am Aufziehbalken befestigt war, mehrmals „herausriss“ und beschädigte. Um dies zu verhindern wurde vom zuständigen Arzt ein sedierendes Medikament verordnet.

Während einem Ortsaugenschein wurde über die Vorwürfe der Sedierung, der fehlenden Schutzmatte und über das Nicht-Vorhandensein der Rufglocke gesprochen und auf die damit einhergehende Verletzung der Bewohnerrechte hingewiesen.

- Im Zuge der Besprechung ließ die Heimanwältin die Rufglocke am Bettgitter befestigen und die Situation konnte relativ einfach entschärft werden. In Folge konnten auch die sedierenden Medikamente deutlich reduziert werden.



Abbildung 16: Lösung der Problematik „Rufglocke“;
Quelle - Foto Havei

Fallbeispiel Reinigung Hörgeräte; Reinigung Zahnprothese

Eine Angehörige wandte sich mit der Frage an die Tiroler Heimanwaltschaft, ob das Heim nicht für die Reinigung der Hörgeräte und der Zahnprothese zuständig sei. Von Seiten des Heimes wäre die Information ergangen, dass die Reinigung des Hörgerätes der Bewohner*innen nicht mehr wie bisher vom Pflegepersonal durchgeführt werde. In Zukunft solle eine Firma die Reinigung der Hörgeräte übernehmen. Eine Reinigung durch die Angehörigen der Bewohner*innen sei insofern nicht durchführbar, als Hörgeräte zur Reinigung in eine Lösung eingelegt und dort über Stunden belassen werden müssen. Diese Reinigung müsse einmal wöchentlich erfolgen.

Nach Rücksprache mit der Landessanitätsdirektion, Fachbereich Pflege, konnte die Tiroler Heimanwaltschaft folgende Rückmeldung geben und der Bewohnerin helfen:

„Die Pflege in einem Heim ist dafür zuständig, die Bewohner*innen mit medizinischen Behelfsmitteln für die Sinnesorgane zu versorgen und deren ordnungsgemäße Benützung zu ermöglichen. Zu diesen Behelfsmitteln zählen Brillen, Zahnprothesen und eben auch Hörgeräte.

Hierbei muss man zwischen der Grundreinigung, die zumeist eine Serviceleistung der Firma sei und nur ein paar Mal im Jahr vorgenommen werden müsse, und der Alltagspflege, die den täglichen Bedarf abdecken soll – wofür die Pflege zuständig ist - unterscheiden.

- Das wöchentliche Reinigen des Hörgerätes zähle also wie auch das regelmäßige Brillenputzen und die Reinigung einer Zahnprothese zu den Aufgaben des Pflegepersonals.

4.6. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen

4.6.1. Routine Überprüfungen

Im Jahr 2019 wurde die Kompetenz der aufsichtsbehördlichen Überprüfungen gemäß § 14 Tiroler Heimgesetz 2005 von den Bezirksverwaltungsbehörden an das Amt der Tiroler Landesregierung, Gruppe Gesundheit, Gesellschaft und Soziales, verschoben. Diese Veränderung brachte einen verkürzten Überprüfungsrythmus von bisher fünf Jahren hin zu einem dreijährigen Rhythmus der aufsichtsbehördlichen Kontrollen. Zu den Mitgliedern der Aufsichtskommission gehören:

- Vertreter der Aufsichtsbehörde
- Vertreter der Landessanitätsdirektion als Sachverständige aus den Bereichen Amtsärzte, Pflege und Lebensmittelsicherheit
- Tiroler Heimanwältin - Bewohnerrechte
- Vertreter der Abteilung Hochbau - Bausachverständige
- Vertreter des Brandschutzes
- Vertreter der Gemeinde – Bauaufsicht

Die Heimanwältin nimmt an regelmäßigen Besprechungen mit den Vertreter*innen der Aufsichtsbehörde und des Pflegereferates zur Erörterung von Grundsatzfragen und besonderen Einzelangelegenheiten sowie zum Austausch über Prüfungsergebnisse, bei denen erhebliche Mängel festgestellt worden sind, teil.

Fallbeispiel - Geschenkannahmeverbot § 12 Tiroler Heimgesetz 2005

Im Rahmen einer Routine-Heimeinschau wurde das Thema des Geschenkannahmeverbotes laut § 12 Tiroler Heimgesetz 2005 behandelt. Dabei und auch in weiterer Folge stellte sich heraus, dass das Geschenkannahmeverbot, vor allem im Bereich von Spenden, nicht einheitlich gehandhabt wurde.

Auf Anfrage beim Landesrechnungshof zum Umgang mit Spenden erhielt die Tiroler Heimanwaltschaft folgende Auskunft:

„Die Annahme einer Spende setzt voraus, dass sich die Einrichtung durch die Spende zu keiner Gegenleistung (z.B. bevorzugte Behandlung oder Ähnliches) verpflichtet. Je nachdem, ob Spenden zweckgebunden oder nicht zweckgebunden an das Heim überwiesen werden, müssen eigens dafür vorgesehene Konten eingerichtet werden.“ Eine Regelung bezüglich der Genauigkeit der Formulierung des Spendenzweckes gibt es laut Landesrechnungshof nicht.

- Die Heime wurden darauf hingewiesen, dass es Zweck des § 12 Tiroler Heimgesetz 2005 ist, einer Bevorzugung - als Gegenleistung für Geschenke - entgegenzuwirken.
- Sollte also, was in der Praxis oft vorkommt, nach dem Tod eines Bewohners/einer Bewohnerin diese/r selbst im Testament, oder Angehörige mittels einer Spende, sich beim Heim erkenntlich zeigen wollen, ist der Zweck des § 12 nicht erfüllt, da eine Bevorzugung schon von vornherein ausgeschlossen werden kann.

4.6.2. Anlassbezogene Überprüfungen

Infolge von bei der Tiroler Heimanwaltschaft einlangenden Beschwerden oder Hinweisen auf Mängel führt die Aufsichtsbehörde anlassbezogen zusätzlich angemeldete und unangemeldete Schwerpunktprüfungen durch. Bei einer Vor-Ort-Begehung konzentriert sich die Prüfung auf das aufgezeigte Problemfeld.

Im Berichtszeitraum ergaben sich Themenstellungen wie Gefahr in Verzug aufgrund zahlreicher Mängel, mangelnder Personaleinsatz, Probleme bei der Medikamentenvergabe, mangelnde Hygiene, Vorwürfe zu freiheitsentziehenden Maßnahmen sowie mangelnde Pflege- und Betreuungsqualität.

Fallbeispiel – Anlassbezogene Überprüfung

Die Heimanwältin erreichte ein anonymes Anruf, dass in einer Pflegeeinrichtung diverse Mängel

gemeldet wurden. Gleichzeitig wurden auch die Aufsichtsbehörde, die Polizei und das zuständige Gemeindeamt informiert.

Bei einer unangemeldeten anlassbezogenen Überprüfung der Einrichtung stellten alle Kommissionsmitglieder mehrere schwerwiegende Mängel und Verletzungen der Menschenrechte, insbesondere im Bereich der Hygiene, der Freiheitsbeschränkung sowie der baulichen Gegebenheiten usw. fest.

- Die Leitung der Einrichtung wurde mittels Bescheid aufgefordert, alle Mängel zu beseitigen. Nach einem langwierigen Prozess, auch unter Einbeziehung des zuständigen Bezirksamtes und des Verwaltungsgerichtshofes, wurde diese Einrichtung mit Ende des Jahres 2020 geschlossen.

4.6.3. Durchgeführte Überprüfungen

Die unten angeführte Tabelle zeigt die aufsichtsbehördlichen Überprüfungen, bei welchen die Tiroler Heimanwaltschaft in der Kommission

vertreten war. Sie spiegelt nicht die möglichen weiteren Überprüfungen der Aufsichtsbehörde wider.

Aufsichtsbehördliche Überprüfungen			
Bezirk	Anzahl Heime	2019	2020
Innsbruck-Stadt	14	3	2
Innsbruck-Land	27	7	1
Imst	10	3	1
Kitzbühel	10	5	0
Kufstein	15	7	1
Landeck	5	1	0
Lienz	4	0	0
Reutte	2	0	0
Schwaz	12	3	0
Gesamt Tirol	99	29	5

Abbildung 17: Aufsichtsbehördliche Überprüfungen 2019 - 2020

Die Tiroler Heimanwaltschaft nahm im Jahr 2019 bei 29 und im Jahr 2020 bei fünf aufsichtsbehördlichen Überprüfungen als Vertreterin für die Rechte der Bewohner*innen teil.

Aufgrund der Corona-Pandemie war ab März 2020 das Betreten der Alten-, Wohn- und Pflegeheime durch mehrere Personen nicht mehr zulässig und wurden daraufhin die Überprüfungen bis auf Weiteres von der Aufsichtsbehörde abgesagt.

Während des Lockdowns durch die Pandemie wurden anlassbezogen aufgrund von vermehrten „Corona-Clustern“ beispielsweise Hygieneüberprüfungen vom zuständigen Amtsarzt in Zusammenarbeit mit der Sozialabteilung durchgeführt.

Die Tiroler Heimanwaltschaft wurde zu diesen Überprüfungen nicht beigezogen, jedoch über die wesentlichen Ergebnisse informiert.

4.7. Rechtliches

4.7.1 Fragebogenerhebung - EU-Datenschutz-Grundverordnung

Im Zuge der neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) wurde von Seiten der Tiroler Heimanwaltschaft ein Fragebogen an die Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime gesendet um die Umsetzung der gesetzlichen Neuerungen zu erheben. Dabei betrug die Rücklaufquote 86 Prozent.

Die Fragen bezogen sich auf folgende zehn Bereiche:

Auf den Arbeitsbereich, den Computer, den Aushang der personenbezogenen Daten der Bewohner*innen, die Weitergabe von personenbezogenen Daten, den E-Mail-Verkehr, die Auskunft an Bewohner*innen, die technischen Hilfsmittel, die elektronischen Dokumente, die bewohnerbezogenen Gespräche und die Umsetzung der datenschutzrechtlichen Anforderungen, beispielsweise durch Einwilligungserklärungen.

Die Anregungen und Verbesserungsvorschläge der



Abbildung 18: „Besuch während der Corona-Pandemie“;
Quelle: Klaraheim, Hall in Tirol

Tiroler Heimanwaltschaft erfolgten individuell, um die Heime bestmöglich unterstützen zu können.

Dabei zeigte sich, dass bei Punkt 1. „Arbeitsbereich“ bei 12,50 Prozent der Heime und bei dem Umgang mit 2. „Computer“ bei 29,50 Prozent ein Verbesserungsbedarf besteht.

Ein Aushang personenbezogener Daten der Bewohner*innen wurde bei 68,50 Prozent vorgenommen, wobei dies bei allen Heimen nur mit Zustimmung bzw. Einverständniserklärung erfolgte. Eine aussagekräftige Auswertung der Punkte 4. „Weitergabe von personenbezogenen Daten“ und 6. „Auskunft an Bewohner*innen“ kann nicht vorgenommen werden, da mit den Antwortmöglichkeiten Ja/Nein die genaue Handhabe in den Heimen nicht überprüft werden konnte.

In den Bereichen 5. „E-Mail-Verkehr“ mit 96,25 Prozent und 7. „Technische Hilfsmittel“ mit 92,50 Prozent werden die Neuerungen der DSGVO bereits von einer großen Mehrheit der Heime umgesetzt. Beim Umgang mit elektronischen

Dokumenten wurden an 66,25 Prozent der Heime Anregungen in Bezug auf den Datenschutz gegeben.

Bei bewohnerbezogenen Gesprächen bedarf es bei einem Zehntel der Heime Verbesserungen. Einwilligungserklärungen bzw. datenschutzrechtliche Regelungen im Heimvertrag gibt es in allen Heimen. 36,25 Prozent der Heime haben zusätzlich einen (externen) Datenschutzbeauftragten.

- Die Einhaltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung und die Umsetzung der Anregungen der Tiroler Heimanwaltschaft werden im Rahmen der aufsichtsbehördlichen Überprüfungen kontrolliert.

4.7.2. Novelle Tabak- und Nichtraucher*innen-Schutzgesetz - TNRS

Aufgrund einer Anfrage eines Heimes hat sich die Tiroler Heimanwaltschaft mit der Frage nach der Vereinbarkeit der Novelle des Tabak- und Nichtraucherinnen- bzw. Nichtraucherschutzgesetzes auf das Rauchen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen an die Abteilung Gesundheitsrecht und Krankenanstalten gewendet. Die Fachabteilung betonte in ihrer Auskunft, dass die im Zuge der Novelle des Tabak- und Nichtraucherinnen- bzw. Nichtraucherschutzgesetzes vorgenommenen Änderungen lediglich Gastronomiebetriebe betreffen.

Ausgenommen des § 12 TNRS, der das Rauchen in Räumen, die der Herstellung, Verarbeitung, Verabreichung oder Einnahme von Speisen oder Getränken dienen, verbietet, treffen keine der gesetzlichen Änderungen die Alten-, Wohn- und Pflegeheime.

Das Rauchen in den privaten Zimmern der Bewohner*innen oder eigens dafür vorgesehenen Raucherräumen kann also weiterhin bedenkenlos gestattet werden und steht nicht im Widerspruch mit der neuen gesetzlichen Regelung.

- Diese Information wurde in einem Rundschreiben an die ARGE Tiroler Altenheime weitergeleitet.

4.7.3 Einsichtsrecht in die Pflegedokumentation nach dem Tod einer Bewohnerin/eines Bewohners

Die Tiroler Heimanwaltschaft haben mehrere Anfragen im Zusammenhang mit Einsichtsrechten in die Pflegedokumentation nach dem Tod der betroffenen Person erreicht. Beispielsweise wandte sich die Tochter einer bereits verstorbenen Bewohnerin an uns. Sie war weder Vertrauensperson, noch Erwachsenenvertreterin ihrer Mutter und hatte somit auch noch zu Lebzeiten derselben kein Einsichtsrecht.

Die Auskunft der Tiroler Heimanwaltschaft lautete wie folgt:

Datenschutzrechte enden grundsätzlich mit dem Tod des Betroffenen. Nach der Rechtsprechung des OGH existiert aber in bestimmten Bereichen ein „postmortaler Persönlichkeitsschutz“.³

Angehörige (insbesondere Kinder, Ehegatten) haben kein spezielles Einsichtsrecht, sofern sie nicht bevollmächtigt oder als Erwachsenenschutzvertreter*in bestellt wurden.

Einsichtsrechte nach dem Tod haben grundsätzlich nur jene Personen, welche bereits zu Lebzeiten des/der Betroffenen Einsicht nehmen konnten, sofern ein berechtigtes Interesse vorliegt (so z.B. eine Abwicklung mit Sozialversicherungsträgern oder Untersuchungen durch die Bewohnervertretung). Angehörige, die weder bevollmächtigt sind noch zum/zur Erwachsenenschutzvertreter*in bestellt wurden, dürfen grundsätzlich keine Einsicht nehmen.

Anderes gilt nur dann, wenn diese ein berechtigtes Interesse haben.⁴ Ein berechtigtes Interesse wäre im Zweifelsfall von einem Zivilgericht festzustellen.

³ Dr. Josef Grünanger, (Pflege-)Dokumentation: Einsichtsrechte und Auskunftspflichten (2014), Heft 4/2014, S. 102.

⁴ Ebd., S. 102.

4.7.4. Vorsorgedialog – VSD

Im Rahmen einer Arbeitsgruppe mit dem Hospiz Tirol GmbH wurde mit Vertretern des Hospiz Tirol, der Ärzteschaft, der Pflege und der Tiroler Heimanwaltschaft an der Einführung eines standardisierten Vorsorgedialoges in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen gearbeitet.

Dabei geht es im Rahmen eines standardisierten Gespräches um den Willen der Bewohner*innen. Beim Gespräch sind der/die Bewohner*in, eine diplomierte Pflegeperson und ein Arzt/eine Ärztin dabei. Falls es der/die Bewohner*in möchte, können auch Angehörige/Vertrauenspersonen dabei sein. Die Bewohner*innen werden in diesem Gespräch darüber informiert, welche Krisensituationen auftreten können und welche medizinischen Maßnahmen in diesen Situationen sinnvoll sind.

Die Bewohner*innen können im Rahmen dieses Gespräches festlegen, welche medizinischen Maßnahmen sie für sich möchten und welche nicht.

Das Ergebnis des Gesprächs wird in der Dokumentation des VSD festgehalten. Über diese Dokumentation müssen alle Betreuenden Bescheid wissen!

Das Vorsorgedialog-Gespräch sollte möglichst früh anberaumt werden, meist findet dieses vier bis acht Wochen nach dem Einzug ins Pflegeheim statt.

Das Gespräch wird halbjährig wiederholt, oder wenn sich der Gesundheitszustand des Bewohner/der Bewohnerin verschlechtert.

Wenn der/die Bewohner*in nicht mehr entscheidungsfähig ist, kann der mutmaßliche Wille erkundet werden. Dafür fasst man alles zusammen, was der/die Bewohner*in in der Vergangenheit zum Thema „Sterben“ gesagt hat.

4.8. Öffentlichkeitsarbeit

4.8.1. Internetauftritt

Im Herbst 2020 wurden die Inhalte der Webseite der Tiroler Heimanwaltschaft barrierefrei gestaltet, um für Nutzerinnen und Nutzer, insbesondere für Menschen mit Behinderungen, besser zugänglich zu sein.

Mit der Gestaltung und dem Aufbringen eines QR-Codes auf der Homepage, den aktualisierten Foldern und den Plakaten ist die Adresse der Tiroler Heimanwaltschaft nun auch digital zu finden.

4.8.2. Vorträge und Schulungen

Zum Angebot der Heimanwaltschaft gehört auch das Abhalten von Vorträgen zu den Themen Bewohner*innenrechte und Gewalt bzw. Gewaltprävention. Primäre Zielgruppe sind die Student*innen der Krankenpflegeschulen und die Mitarbeiter*innen der Alten-, Wohn- und Pflegeheime. Das Angebot richtet sich jedoch auch an Heimbewohner*innen, deren Angehörige und an ehrenamtliche Mitarbeiter*innen.

Im Jahr 2020 sind durch die Corona-Pandemie bedingt einzelne Vorträge ausgefallen.

Einrichtungen						
Jahr	Heime	AZW Innsbruck	AZW UMIT Hall	Universität Innsbruck	Caritas SOB	Krankenpflegeschule Lienz
2019	5	6	3	1	1	1
2020	entfallen	5	entfallen	1	2	entfallen

Abbildung 19: Vorträge 2019 - 2020

4.9. Zusammenarbeit mit Systempartner*innen

Die Entgegennahme von Beschwerden, Beratungsgespräche sowie zahlreiche Außendienste wie Sprechtag, behördliche Überprüfungsverfahren, Heimbefuche in Anlassfällen bzw. Vermittlungsgespräche zur Unterstützung der Bewohner*innen, Vorträge in den Heimen, Unterrichtstätigkeit in Bildungsanstalten für Pflegeberufe, Mitwirkung in Arbeits- und Diskussionsrunden, Sitzungsteilnahmen der Ethikkommission Research u.v.a. bilden den Arbeitsalltag der Tiroler Heimanwaltschaft.

Mit folgenden internen und externen Systempartner*innen arbeitete die Tiroler Heimanwaltschaft zusammen:

- Büro Landesrat DI Dr. Bernhard Tilg, Landesrat für Gesundheit, Wissenschaft und Pflege
- Büro Landesrätin DI Gabriele Fischer, Landesrätin für Soziales
- Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales
- Abteilung Soziales
- Abteilung Gesundheitsrecht und Krankenanstalten
- Abteilung Landessanitätsdirektion
- Landesvolksanwaltschaft Tirol
- Tiroler Patientenvertretung
- Abteilung Hochbau
- ARGE Heimleiter*innen
- Heimträger und Gemeinden, Heimleiter*innen, Pflegedienstleiter*innen, Mitarbeiter*innen

- VertretungsNetz – Erwachsenenvertretung und Bewohnervertretung
- Volksanwaltschaft – OPCAT
- Sozialversicherungsträger
- Patientenanwaltschaft
- Fachhochschule für Gesundheit
- Ausbildungszentrum West
- Krankenpflegeschule Lienz
- SOB Tirol, Schule für Sozialbetreuungsberufe
- Ärztekammer für Tirol
- UMIT - Research Committee for Scientific Ethical Questions
- Tiroler Hospizgemeinschaft – Koordinationsstelle Demenz
- Caritas - Demenz-Servicezentrum und Regionalarbeit Imst
- Tiroler Landesstelle für Brandverhütung

Die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen bzw. Systempartner*innen ist für die erfolgreiche Arbeit von besonderer Bedeutung. Der Informationsaustausch und gemeinsamen Absprachen über erforderliche Maßnahmen gewährleisten die Qualitätssicherung und die Beseitigung von Mängeln in den Pflegeheimen.

Im Jahr 2020 sind durch die Corona-Pandemie bedingt einzelne Vorträge ausgefallen.

Anhang

Gewaltschutzgesetz

Im Gesundheits- und Krankenpflegegesetz ist nun eine umfassende Anzeigepflicht samt Ausnahmen in § 7 GuKG normiert. Diese besagt nun:

„(1) Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe sind zur Anzeige an die Kriminalpolizei oder die Staatsanwaltschaft verpflichtet, wenn sich in Ausübung der beruflichen Tätigkeit der begründete Verdacht ergibt, dass durch eine gerichtlich strafbare Handlung

1. der Tod, eine schwere Körperverletzung oder eine Vergewaltigung herbeigeführt wurde oder
2. Kinder oder Jugendliche misshandelt, gequält, vernachlässigt oder sexuell missbraucht werden oder worden sind oder
3. nicht handlungs- oder entscheidungsfähige oder wegen Gebrechlichkeit, Krankheit oder einer geistigen Behinderung wehrlose Volljährige misshandelt, gequält, vernachlässigt oder sexuell missbraucht werden oder worden sind.

(2) Eine Pflicht zur Anzeige nach Abs. 1 besteht nicht, wenn

1. die Anzeige dem ausdrücklichen Willen des volljährigen handlungs- oder entscheidungsfähigen Patienten, Klienten oder pflegebedürftigen Menschen widersprechen würde, sofern keine unmittelbare Gefahr für diese oder eine andere Person besteht, oder
2. die Anzeige im konkreten Fall die berufliche Tätigkeit beeinträchtigen würde, deren Wirksamkeit eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedarf, sofern nicht eine unmittelbare Gefahr für diese oder eine andere Person besteht, oder
3. der Berufsangehörige, der seine berufliche Tätigkeit im Dienstverhältnis ausübt, eine entsprechende Meldung an den Dienstgeber erstattet hat und durch diesen eine Anzeige an die Kriminalpolizei oder die Staatsanwaltschaft erfolgt ist.

(3) Weiters kann in Fällen des Abs. 1 Z 2 die Anzeige unterbleiben, wenn sich der Verdacht gegen einen Angehörigen (§ 72 Strafgesetzbuch – StGB, BGBl. Nr. 60/1974) richtet, sofern dies das Wohl des Kindes oder Jugendlichen erfordert und eine Mitteilung an die Kinder- und Jugendhilfeträger und gegebenenfalls eine Einbeziehung einer Kinderschutzeinrichtung an einer Krankenanstalt erfolgt.“

Im Zuge der Änderungen wurde also zusätzlich zu den bereits umfassten anzeigepflichtigen Straftatbeständen „Tod“ und „schwere Körperverletzung“ auch der Straftatbestand der Vergewaltigung aufgenommen. Hinsichtlich wehrloser volljähriger Personen sind von der Anzeigepflicht nun auch das Misshandeln, Vernachlässigen und der sexuelle Missbrauch dieser Personen umfasst.

Auch findet sich die neue Formulierung „begründeter Verdacht“: Dieser liegt vor, wenn über die bloße Vermutung hinausgehende konkrete Anhaltspunkte für eine Gefährdung einer konkreten Person vorliegen. Es kann sich dabei beispielsweise handeln um: Ergebnisse medizinischer Untersuchungen, Beobachtungen oder Inhalte von Gesprächen usw.

Die Anzeigepflicht besteht nur hinsichtlich Verdachtsfällen, welche einem Angehörigen des Gesundheits- und Krankenpflegeberufs in Ausübung des Berufs zur Kenntnis gelangt. Außerhalb dieser Tätigkeit, also in der Freizeit, besteht keine spezielle Anzeigepflicht. Die Anzeige hat bei der Kriminalpolizei oder bei der Staatsanwaltschaft zu erfolgen. Diese müssen nicht örtlich zuständig sein. Die Anzeige kann also bei jeder Kriminalpolizei oder Staatsanwaltschaft eingebracht werden.

Ausnahmen von der Anzeigepflicht:

- Es besteht keine Anzeigepflicht, wenn die pflegebedürftige Person dies ausdrücklich nicht möchte. In diesem Fall darf jedoch keine unmittelbare Gefahr für die betroffene Person oder andere Personen bestehen (auch wenn eine Gefahr für andere Personen nicht ausgeschlossen werden kann)

- Wenn das besondere Vertrauensverhältnis zwischen Pflegeperson und pflegebedürftiger Person durch die Anzeige beeinträchtigt werden würde. Auch in diesem Fall darf jedoch keine unmittelbare Gefahr für die betroffene Person oder andere Personen bestehen (auch wenn Gefahr für andere Personen nicht ausgeschlossen werden kann).
- Es besteht die Möglichkeit, dass die Verdachtslage im Dienstweg gemeldet wird und die Anzeige durch den/die Dienstgeber*in erfolgt. In diesem Fall kann die persönliche Anzeige unterbleiben.

Es liegt auch kein Verstoß gegen die Verschwiegenheitspflicht vor, wenn eine grundsätzlich schon zur Verschwiegenheit verpflichtete Person der Anzeigepflicht gem. § 7 GuKG nachkommt. Bei Unterlassen der Anzeige sind aber Schadensersatzansprüche wegen Verletzung eines Schutzgesetzes, sowie möglicherweise auch strafrechtliche Sanktionen denkbar.

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
AZW	Ausbildungszentrum West
bzw.	beziehungsweise
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
lit	litera
usw.	und so weiter
z.B.	zum Beispiel
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
AZW	Ausbildungszentrum West
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities
ELAK	Elektronischer Akt
fhg	Fachhochschule Gesundheit Tirol
GPZ	Gesundheitspädagogisches Zentrum
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
NQZ	Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich
TNRSG	Tabak- und Nichtraucher*innen-Schutzgesetz
ÖJZ	Österreichische Juristenzeitung
OPCAT	Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment
PDL	Pflegedienstleitung
RCSEQ	Research Committee for Scientific and Ethical Questions
Tir HeimG	Tiroler Heimgesetz
TMSG	Tiroler Mindestsicherungsgesetz
UMIT	Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik
UN(O)	United Nations (Organization)
WHO	World Health Organization

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Organigramm der Tiroler Heimanwaltschaft	15
Abbildung 2:	Wiederbestellung der Tiroler Heimanwältin, Quelle: Land Tirol	15
Abbildung 3:	Tätigkeitsfelder der Tiroler Heimanwaltschaft	17
Abbildung 4:	Das Team im Home-Office, Quelle: Havei/Außerhofer	18
Abbildung 5:	Kontaktaufnahmen 2015 – 2020	18
Abbildung 6:	Verteilung der Kontakte nach Einbringer 2019 - 2020	19
Abbildung 7:	Verteilung der Kontakte nach Themen	19
Abbildung 8:	Sprechtage – Verteilung der Vorbringen 2019 - 2020	20
Abbildung 9:	Anzahl der Sprechtage 2019 – 2020	21
Abbildung 10:	Sprechtage - Zufriedenheitsbefragung der Bewohner*innen	21
Abbildung 11:	Ablauf der Beschwerdebearbeitung	22
Abbildung 12:	Aufstellung der Beschwerdegründe	23
Abbildung 13:	Quelle/Bild: facebook/Regional-Altenwohnheim Schwaz vom 16.03.2020	24
Abbildung 14:	Vermittlung bei Konflikten	24
Abbildung 15:	Verteilung der Interventionen 2019 – 2020	25
Abbildung 16:	Lösung der Problematik „Rufglocke“; Quelle - Foto Havei	26
Abbildung 17:	Aufsichtsbehördliche Überprüfungen 2019 - 2020	29
Abbildung 18:	„Besuch während der Corona-Pandemie“; Quelle: Klaraheim, Hall in Tirol	29
Abbildung 19:	Vorträge 2019 - 2020	33

Systempartner*Innen

Amt der Tiroler Landesregierung

Abteilung Soziales

Eduard-Wallnöfer-Platz 3 · 6020 Innsbruck

Amt der Tiroler Landesregierung

Abteilung Landessanitätsdirektion

Fachbereich Gesundheit

Bozner Platz 6 · 6020 Innsbruck

Amt der Tiroler Landesregierung

Abteilung Landessanitätsdirektion

Fachbereich Amtsärzte

Bozner Platz 6 · 6020 Innsbruck

Amt der Tiroler Landesregierung

Tiroler Gesundheitsfonds

Eduard-Wallnöfer-Platz 3 · 6020 Innsbruck

Tiroler Hospiz – Gemeinschaft

Heiliggeiststraße 16 · 6020 Innsbruck

Caritas – Bildungszentrum SOB

Maximilianstraße 41 – 43 · 6020 Innsbruck

ARGE Tiroler Altenheime

Dorfplatz 1 · 6170 Zirl

Tiroler Patientenvertretung

Meraner Straße 5 · 6020 Innsbruck

VertretungsNetz – Bewohnervertretung Tirol

Olympiastraße 17/1/Top 2 · 6020 Innsbruck

Leiter: Dr. Erich Wahl

VertretungsNetz – Erwachsenenvertretung

Adamgasse 2a/4. Stock · 6020 Innsbruck

Leiter: Michael Fill

Volksanwaltschaft OPCAT – Kommission 1

Tirol/Vorarlberg

Leiterin Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Verena Murschetz

AZW – Ausbildungszentrum West

für Gesundheitsberufe

Innrain 98 · 6020 Innsbruck

UMIT – Private Universität für Gesundheitswissen-

schaften, Medizinische Informatik und Technik

Eduard-Wallnöfer-Zentrum 1 · 6060 Hall in Tirol

Tiroler Patientenvertretung

Meraner Straße 5 · 6020 Innsbruck

SLI – Selbstbestimmtes Leben Innsbruck

Anton-Eder-Straße 15 · 6020 Innsbruck

Pflegehotline 0800 / 20 16 22

Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime

Innsbruck Stadt

Haus St. Raphael

Ing.-Etzel-Straße 71 · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Markus Told
Pflegedienstleiterin: Silvia Slamik MSc.

Stiftung Nothburgaheim

Kapuzinergasse 4a · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Doris Feuerstein
Pflegedienstleiter: Bernhard Martini

Wohnheim Pradl ISD

Dürerstraße 12 · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Elfriede Steinwender
Pflegedienstleiterin: Heidrun Kaltenegger

Wohnheim Hötting ISD

Schulgasse 8a · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Ralf Ausserladscheider
Pflegedienstleiterin: Alma Felic

Wohnheim Saggen ISD

Ing.-Etzel-Straße 59 · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Mag.^a Elfriede Leonhartsberger
Pflegedienstleiter: Stefan Moser BSc.

Wohnheim Innere Stadt ISD

Innrain 39 · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Dr. Hubert Innerebner
Pflegedienstleiter: Peter Grasser MSc.

Wohn- und Pflegeheim St. Vinzenz der Barmherzigen Schwestern Innsbruck GmbH

Rennweg 40 · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Ing. Mag. Hermann Pertl
Pflegedienstleiter: Manfred Neurauter

Wohnheim Reichenau ISD

Reichenauerstraße 123 · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Katharina Becke
Pflegedienstleiter: Ljubomir Mrkonja BSc.

Seniorenresidenz Veldidenapark

Neuhauserstraße 5 · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Mag.^a Sarah Waldner MSc.
Pflegedirektorin: Sonja Sattlegger

Wohnheim Tivoli ISD

Adele-Obermayr-Straße 14 · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Mag.^a Claudia Ellmerer
Pflegedienstleiterin: Christine Resko-Glätzle

Wohnheim Lohbach ISD

Technikerstraße 84 · 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Mag.^a (FH) Elisabeth Pasqualini
Pflegedienstleiterin: Jacqueline Kempf

Haus St. Josef am Inn, Senioren- und Pflegeheim

Innstraße 34 · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Dr. Christian Juranek
Pflegedienstleiterin: Agnes Pucher

ISD Pflegestation Hunoldstraße

Hunoldstraße 22 · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Franz Stelzl
Pflegedienstleiterin: Christine Resko-Glätzle

Wohnheim Olympisches Dorf ISD

Kajetan-Sweth-Straße 1 · 6020 Innsbruck
Heimleiter: Martin Scherl
Pflegedienstleiterin: Nastia Penkova

Innsbruck Land

Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital

Herrngasse 23 · 6166 Fulpmes
Heimleiter: Ivo Habertitz
Pflegedienstleiter: Robert Penz

Vinzenz-Gasser-Heim

Salzstraße 18 · 6401 Inzing
Heimleiterin: Karin Burger
Pflegedienstleiterin: Katharina Scharmer

St. Klara-Heim der Tertiarschwestern, Hall Unterer

Stadtplatz 14a · 6020 Hall in Tirol
Heimleiter: Mag. Dr. Waltraud Saischek
Pflegedienstleiter: Richard Kuster

Soziales Zentrum St. Josef – Alten- und Pflegeheim, Mils

Vinzenzweg 2, 6068 Mils
Geschäftsführer: Dipl. KH-Bw. Bernhard Guggenbichler
Pflegedienstleiter: Peter Stocker

Wohn- und Pflegeheime der Stadtgemeinde Hall i.T.

Milser Straße 4d · 6060 Hall in Tirol
Heimleiter: Georg Berger
Pflegedienstleiter: Mag. Markus Moosbrugger

Haus zum Guten Hirten

Fassergasse 32 · 6060 Hall in Tirol
Heimleiterin: Evelyn Schöftner MA
Pflegedienstleiterin: Romana Mai

**Seniorenwohnheim der Privatklinik Hochrum
Sanatorium der Kreuzschwestern GmbH**

Lärchenstraße 41 · 6063 Rum
Verwaltungsdirektor: Mag. Martin Witting
Pflegedienstleiterin: Stefanie Unger

Pflegeheim Telfs - Schlichtling**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**

Heilig-Geist-Wohnpark 18 · 6410 Telfs
Heimleiter: Matthias Kaufmann BSc.
Pflegedienstleiter: Martin Achenrainer

Wohn- und Pflegeheim Wiesenweg**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**

Wiesenweg 4 · 6410 Telfs
Heimleiter: Matthias Kaufmann BSc.
Pflegedienstleiterin: Erika Fuchs

Sozialzentrum Zirl - s' Zenzi

Kurat-Schranz-Weg 2 · 6170 Zirl
Heimleiter: Robert Kaufmann
Pflegedienstleiterin: Martina Laner

Haus St. Martin**Wohn- und Pflegeheim Aldrans**

Senderweg 11, 6071 Aldrans
Heimleiterin: Mag.^a Sonja Pitscheider
Pflegedienstleiterin: Alexandra Würtz

Haus Sebastian Axams

Sylvester-Jordan-Straße 31 · 6094 Axams
Heimleiterin: Mag.^a Andrea Lener
Pflegedienstleiterin: Barbara Pakosta

Seniorenresidenz Seefeld**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**

Kindergartenweg 840 · 6100 Seefeld
Heimleiter: Matthias Kaufmann BSc.
Pflegedienstleiterin: Erika Fuchs

Haus Maria, Wohn- und Pflegeheim Natters

Feldweg 2 · 6161 Natters
Heimleiterin: Rosmarie Jäger
Pflegedienstleiterin: Rosmarie Jäger

Haus für Senioren der Gemeinde Absam

Bgm.-Arthur-Wechselberger-Weg 1 · 6067 Absam
Heimleiter: Arnold Kreil
Pflegedienstleiterin: Renate Kokseder

Wohn- und Pflegeheim Annaheim

Ziegelstadl 24 · 6143 Mühlbachl
Heimleiterin: Sabine Schätzer
Pflegedienstleiterin: Monika Islitzer

Soziales Kompetenzzentrum Rum

Innstraße 19 · 6063 Rum
Heimleiterin: Michaela Norz
Pflegedienstleiterin: Ute Kostenzer

Wohn- und Pflegeheim Steinach am Brenner

Bahnhofstraße 166 · 6150 Steinach am Brenner
Heimleiterin: Hildegard Heidegger
Pflegedienstleiterin: Karin Pittracher

Seniorenheim Teresa, Unterperfuss

HNr. 19 · 6178 Unterperfuss
Heimleiter: Hans Schermer
Pflegedienstleiterin: Anita Girstmair-Stöckl

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens**Haus Salurn**

Salurnerstraße 5 · 6112 Wattens
Heimleiterin: Diana Hörmann BA
Pflegedienstleiterin: Miosic Ljijlana

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens**Haus im Kirchfeld**

Martinsangerweg 1 · 6112 Wattens
Heimleiterin: Diana Hörmann BA
Pflegedienstleiterin: Alexandra Fasser

TirolKliniken - Landes-Pflegeklinik Tirol

Milser Straße 23/5 · 6060 Hall in Tirol
Heimleiter: Mag. (FH) Thomas Peskoller
Pflegedirektor: Armin Graber

Haus St. Elisabeth der Keuzschwestern

Bruckergasse 24 · 6060 Hall in Tirol
Geschäftsführer: Werner Büchel
Pflegedienstleiterin: Desireé Brenner

Vinzenzheim Neustift

Scheibe 2 · 6167 Neustift
Heimleiter: Martin Lehner
Pflegedienstleiter: Mike Wagner

Imst

Betagtenheim der Stadt Imst

Am Weinberg 17 · 6460 Imst
Heimleiter: Dr. Mag. Edgar Tangl
Pflegedienstleiterin: Cornelia Fiegl

Wohn- und Pflegeheim Gurgital – Imst und Umgebung

Pfarrgasse 10 · 6460 Imst
Heimleiterin: Mag.a Andrea Jäger
Pflegedienstleiter: Harald Thurner

Heim Via Claudia

Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH

Karl-Mayr-Straße 12 · 6465 Nasserreith
Heimleiter: Mag. Arnold Schett
Pflegedienstleiterin: Simone Pfefferle

Wohn- und Pflegeheim St. Josef

Unterlängenfeld 78 · 6444 Längenfeld
Heimleiter: Patrick Auer
Pflegedienstleiterin: Nicole Holzknecht

Wohn- und Pflegeheim Mieming Helenengarten

Föhrenweg 99 · 6414 Mieming
Heimleiter: Gerhard Peskoller
Pflegedienstleiter: Günter Hofmann

Altenwohnheim Sölden

Granbichlstraße 38 · 6450 Sölden
Heimleiterin: Ester Stöckl
Pflegedienstleiterin: Ester Stöckl

Haus Elisabeth, Silz

Schulstraße 1 · 6424 Silz
Heimleiter: Heinrich Perwög
Pflegedienstleiterin: Barbara Hackhofer

Wohn- und Pflegezentrum Ötz

Platzleweg 11 · 6433 Ötz
Heimleiter: Jürgen Juen
Pflegedienstleiterin: Melanie Kriegelsteiner

Wohn- und Pflegezentrum Haiming

Kreuzstraße 19 · 6425 Haiming
Heimleiter: Jürgen Juen
Pflegedienstleiterin: Melanie Kriegelsteiner

Pflegezentrum Pitztal

Fatlent 2 · 6471 Arzl im Pitztal
Heimleiter: Adalbert Kathrein
Pflegedienstleiter: Lukas Scheiber

Kitzbühel

Sozialzentrum Pillersee

Kirchweg 8 · 6391 Fieberbrunn
Heimleiter: Alfred Haßlwanger
Pflegedienstleiter: Herbert Breitmayer

s'elsbethen Sozialzentrum Hopfgarten-Itter

Talhäuslweg 7 · 6361 Hopfgarten im Brixental
Heimleiter: Christian Glarcher
Pflegedienstleiter: Jakob Eder

SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol

Kirchplatz 9 · 6365 Kirchberg in Tirol
Heimleiterin: Natalie Neumann
Pflegedienstleiterin: Lisa Sandgruber

Altenwohn- und Pflegeheim Brixen im Thale

Wirtsanger 1, 6364 Brixen im Thale
Heimleiter: Paul Exenberger
Pflegedienstleiterin: Sonja Haidinger

Seniorenheim der Marktgemeinde St. Johann in Tirol

Schwimmbadweg 3a · 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiterin: Christina Steiner
Pflegedienstleiterin: Christine Steiner

Wohn- und Pflegeheim Westendorf

Dorfstraße 124 · 6363 Westendorf
Heimleiter: Joachim Wurzrainer
Pflegedienstleiterin: Doris Schwaiger

Altenwohnheim Kitzbühel GmbH

Hornweg 20 · 6370 Kitzbühel
Heimleiter: Wolfgang Zeileis
Pflegedienstleiterin: Silvia Huber-Hölzl

Altenwohn- und Pflegeheim Kössen/Schwendt

Dorf 26 · 6345 Kössen
Heimleiter: Josef Hörfarter
Pflegedienstleiterin: Claudia Eckschlager

Pflegeheim St. Johann in Tirol und Umgebung Gemeindeverband

Bahnhofstraße 10 · 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiterin: Renate Pali
Pflegedienstleiter: Michael Vasilico

Wohn- und Pflegeheim Oberndorf in Tirol

Alfons-Walde-Weg 29 · 6272 Oberndorf in Tirol
Heimleiterin: Renate Pali
Pflegedienstleiterin: Tanja Halbig

Kufstein

St. Josefsheim Brixlegg

Römerstraße 45 · 6230 Brixlegg
Heimleiter: Sebastian Siller-Gager
Pflegedienstleiterin: Christiane Brunner

Wohn- und Pflegeheim d. Gemeinde Kirchbichl

Lindenstraße 29 · 6322 Kirchbichl
Heimleiter: Mag. (FH) Christian Hochfilzer
Pflegedienstleiter: Franz Stifter

Wohn- und Pflegeheim Kramsach

Länd 22 · 6233 Kramsach
Heimleiter: Gerold Stock
Pflegedienstleiter: Attila Markovic

Altenwohnheim Kufstein Zell

Lindenallee 2 · 6330 Kufstein
Heimleiter: Werner Mair
Pflegedienstleiter: Helmut Gwercher

Altenwohnheim Kufstein – Innpark

Salurnerstraße 38 · 6330 Kufstein
Heimleiter: Werner Mair
Pflegedienstleiter: Helmut Gwercher

Seniorenheim Wörgl

Fritz-Atzl-Straße 10 · 6300 Wörgl
Heimleiter: Harald Ringer
Pflegedienstleiter: Mag. Werner Massinger

Pflege- und Altenheim Langkampfen

Obere Dorfstraße 65 · 6336 Langkampfen
Heimleiter: Heinz Lentner
Pflegedienstleiterin: Helene Atzl

Wohn- und Pflegeheim Wildschönau

Kirchen 400 · 6311 Wildschönau/Oberau
Heimleiter: Otto Astl
Pflegedienstleiterin: Karin Weißbacher

Wohn- und Pflegeheim zum Hl. Georg

Dorf 80 · 6234 Brandenburg
Heimleiter: Dr. Lorenz Hohenauer
Pflegedienstleiterin: Elisabeth Klingler

Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau Gemeindeverband

Oberfeld 1 · 6351 Scheffau am Wilden Kaiser
Heimleiter: Thomas Einwaller
Pflegedienstleiter: Robert Stotter

Wohn- und Pflegeheim Bad Häring

Dorf 66 · 6323 Bad Häring
Heimleiterin: Verena Mayrhofer
Pflegedienstleiterin: Sonja Kurz

Altersheim Ebbs

Rossbachweg 10 · 6341 Ebbs
Heimleiter: Helmut Kronbichler
Pflegedienstleiterin: Anna Mair

Mitanond Sozialzentrum Kundl

Dr. Franz-Stumpf-Straße 21 · 6250 Kundl
Heimleiter: Erich Eberharter
Pflegedienstleiter: Manfred Hörmann

Marienheim Reith im Alpbachtal

Dorf 1 · 6235 Reith im Alpbachtal
Heimleiterin: Mag.^a Chahat Kapur-Ghelani
Pflegedienstleiterin: Bianca Schuldt

Sozialzentrum Münster Gemeinnützige BetriebsgmbH

Dorf 94a · 6232 Münster
Heimleiterin: Sara Gollner
Pflegedienstleiter: Miodrag Boroja

Landeck

Wohn- und Pflegeheim Haus St. Josef, Grins

HNr. 68 · 6591 Grins
Heimleiter: Christoph Heumader
Pflegedienstleiterin: Christine Wolf

Altersheim der Stadt Landeck

Schulhausplatz 11 · 6500 Landeck
Heimleiter: Reinhard Scheiber
Pflegedienstleiter: Viktor Zolet

Seniorenzentrum Zams-Schönwies

Tramsweg 8 · 6511 Zams
Heimleiter: Anton Pircher
Pflegedienstleiterin: Angelika Schöpf

Heim Santa Katharina

Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH

Klostergasse 1 · 6531 Ried im Oberinntal
Heimleiter: Peter Hager
Pflegedienstleiterin: Simone Kuel

Pflegeheim Gemeindeverband Soziale Dienste

Stanzertal · HNr. 128 · 6572 Flirsch
Heimleiterin: Kathrin Hörschläger
Pflegedienstleiter: Martina Mair

Lienz

Wohn- und Pflegeheim Lienz

Beda-Weber-Gasse 34 · 9900 Lienz
Heimleiter: Franz Webhofer
Pflegedienstleiterin: Daniela Meier MSc.

Wohn- und Pflegeheim Matrei in Osttirol

Edenweg 2 · 9971 Matrei in Osttirol
Heimleiter: Franz Webhofer
Pflegedienstleiter: Christian Wibmer

Wohn- und Pflegeheim Sillian

HNr. 90c · 9920 Sillian
Heimleiter: Franz Webhofer
Pflegedienstleiter: Franz Moser

Neu: Wohn- und Pflegeheim Nußdorf-Debant

9990 Nußdorf-Debant
Heimleiter: Franz Webhofer
Pflegedienstleiterin: Annemarie Klaunzer

Reutte

Haus Ehrenberg Wohn- und Pflegeheim

Krankenhausstraße 40 · 6600 Ehenbichl
Heimleiter: Mag. Stephan Mayr
Pflegedienstleiter: Katharina Storf

Seniorenzentrum Reutte Haus zum Guten Hirten

Allgäuerstraße 19 · 6600 Reutte
Heimleiter: Ing. Mag. Paul Barbist
Pflegedienstleiter: Joachim Pürstl

Schwaz

Jenbacher Sozialzentrum

Bräufeldweg 22 · 6200 Jenbach
Heimleiterin: Petra Hohenauer
Pflegedienstleiterin: Karin Hörl

Wohn- und Pflegeheim Zillertal GmbH

Gerlosstraße 5 · 6280 Zell am Ziller
Das Heim befindet sich derzeit im Neuaufbau.

Franziskusheim Fügen

Franziskusweg 9 · 6263 Fügen
Heimleiter: Franz Scheiterer
Pflegedienstleiterin: Isabella Haag

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee Haus am Annakirchl

HNr. 393a · 6215 Achenkirch
Heimleiterin: Mag.a Romana Pockstaller
Pflegedienstleiterin: Catherina Bamberger

Seniorenheim der Marktgemeinde Vomp

Dorf 30 · 6134 Vomp
Heimleiter: Urban Wille
Pflegedienstleiter: Urban Wille

Senioren pension Inge

Schützenweg 42 · 6134 Vomp
Heimleiterin: Inge Jonas

Silberhoamat Knappenanger, Schwaz

Knappenanger 26 · 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair
Pflegedienstleiterin: Martina Faserl MSc.

Silberhoamat Marienheim, Schwaz

Archengasse 5 · 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair
Pflegedienstleiterin: Julia Bartl

Silberhoamat Weidachhof, Schwaz

Weidach 4 · 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair
Pflegedienstleiterin: Martin Frontull

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee Haus St. Notburga

Ebener Straße 106 · 6212 Maurach
Heimleiterin: Mag.a Romana Pockstaller
Pflegedienstleiterin: Anita Buchinger

SeneCura Sozialzentrum, Schwaz

Swarovskistraße 1 · 6130 Schwaz
Heimleiterin: Mag.a Andrea Ranacher
Pflegedienstleiterin: Carmen Lagger

Sozialzentrum „Gepflegtes Wohnen“

6290 Mayrhofen · Einfahrt Mitte
Heimleiter: Klaus Mair
Pflegedienstleiterin: Melanie Cantonati

Tiroler Heimanwaltschaft
Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck

Layout:

Prantner Grafische Arbeiten
Fürstenweg 70, 6020 Innsbruck
www.prantner.work

Druck:

Wallig Ennstaler Druckerei und Verlag Ges.m.b.H.
Zweigniederlassung Innsbruck
Rossegasse 1, 6020 Innsbruck

Fotos:

Shutterstock
Land Tirol@Gerhard Berger
tiris - Tiroler Rauminformationssystem
Haus St. Josef am Inn
Elvira Havei
Ursula Hütthaler

