

# Heimanwaltschaft Tirol

## TÄTIGKEITSBERICHT

1. Juli 2005 – 30. Juni 2007



**tirol**

*Unser Land.*



## Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung .....	5
II. Zusammenfassung .....	6
III. Aufgaben und Tätigkeitsbereiche .....	8
Beginn der Tätigkeit als Heimanwältin .....	8
Zur Einrichtung Heimanwaltschaft .....	10
Tätigkeiten .....	11
Anlaufstelle für Informationen und Beschwerden .....	13
Kontaktpflege vor Ort – Sprechtage in den Heimen .....	17
Kooperationen und Vernetzung .....	21
Öffentlichkeitsarbeit, Vortragsarbeit .....	22
Pressearbeit .....	23
Befragung der Tiroler Wohn- und Pflegeheime .....	24
IV. Qualitätssicherung durch Fortbildung .....	27
V. Handlungsbedarf und Empfehlungen .....	29
Mehr Personal .....	29
Mehr Transparenz bei finanziellen Belastungen .....	31
Investitionskostenbeitrag .....	31
Ruhendbestimmungen des Pflegegeldes .....	32
Empfehlungen für den Alltag im Wohnheim .....	33
Essen .....	33
Zeitpunkt des zu-Bett-gebracht-Werdens .....	34
„Taschengeld“ .....	34
Beziehungspflege .....	35
Durch die Eingangstür ins Freie .....	36
Pflegegeldeinstufungen .....	36
VI. Zukünftige Herausforderungen in der Altenpflege in Tirol .....	37
Strukturelle Herausforderungen .....	37
Personelle Strukturen .....	37
Bauliche Strukturen .....	38

Zielgruppenorientierte Herausforderungen .....	38
Junge Bewohnerinnen .....	38
Kurzzeitpflege .....	39
Gerontopsychiatrische Bewohnerinnen .....	39
Migrantinnen .....	40
Pflegesicherung .....	40
VII. Anhang .....	41

**Hinweis:** Wenn ich die weibliche Form verwende, sind damit auch die männlichen Bewohner und die Pfleger, Pflegedienst- und Heimleiter usw. mitgedacht.

## I. Einleitung

Der Tiroler Landtag hat mit dem Tiroler Heimgesetz 2005 die Institution der Heimanwaltschaft geschaffen. Mit 1. Juli 2005 wurde ich von der Tiroler Landesregierung zur ersten Heimanwältin von Tirol bestellt.



Gemäß Abschnitt 4 § 8 Abs. 8 lit. h des Tiroler Heimgesetzes hat die Heimanwältin der Landesregierung alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit folgendem Bericht für den Zeitraum 1. Juli 2005 bis 30. Juni 2007 nachkommen.

August 2007

DSA Monika Hitsch  
Heimanwältin

## II. Zusammenfassung

Die Schaffung dieser Anlaufstelle für Bewohnerinnen von Wohn- und Pflegeheimen und ihre Angehörigen schloss eine Lücke in der Vertretung der Bewohnerinnen. Sie erfüllt darüber hinaus die wichtige Funktion der Vermittlung zwischen Bewohnerinnen, Angehörigen und Heimleitung bzw. Pflegedienstleitung. Ein Indiz für die Notwendigkeit der Heimanwaltschaft ist das stete Ansteigen des Arbeitsvolumens.

**Die Aufgaben der Tiroler Heimanwältin umfassen folgende Bereiche:**

- Mediativ wirkende Position zwischen den Bewohnerinnen, Angehörigen, Heimleitung und Pflegedienstleitung
- Informations- und Auskunftsstelle für Fragen der Bewohnerinnen und Angehörigen
- Vertretung der Bewohnerinnen bei Beschwerden und Missständen

Durch die persönliche Kontaktaufnahme und Vorstellung in allen 83 Heimen Tirols versuchte ich in den ersten beiden Jahren, tragfähige und vertrauensvolle Beziehungen zu den Bewohnerinnen, Heimleitungen und Pflegedienstleitungen der Wohnheime aufzubauen. Regelmäßige Sprechtage vor Ort verstärken das Vertrauen und geben mir Einblick in den alltäglichen Ablauf, was notwendig ist, um Missverständnisse, Probleme und Unklarheiten zu verstehen und zu bearbeiten.

Durch eine offensive Öffentlichkeitsarbeit und die Steigerung der Bekanntheit wurde ich mit zunehmend mehr Anfragen konfrontiert, die u.a. eine Vernetzung mit relevanten Institutionen erfordern und Koordination verlangen.

Besuche in Ausbildungsstellen fördern den Bekanntheitsgrad der Heimanwaltschaft bei jungen Menschen, die derzeit ihre Ausbildung im Pflegebereich absolvieren.

Die Befragung in den Tiroler Heimen zur Preisgestaltung der Cafeterien, zu den Telefongebühren und den Kosten für Hygieneartikel usw. zeigten zum Teil große Diskrepanzen zwischen den einzelnen Angeboten.

Im Laufe der zweijährigen Tätigkeit taten sich mehrere Problemfelder auf wie z.B.

- zu knapp bemessene personelle Ausstattung
- Investitionskostenbeitrag: Freiheit des Aufenthaltes durch finanzielle Möglichkeiten eingeschränkt
- Ruhensbestimmungen des Pflegegeldes bei Krankenhausaufenthalt: für Selbstzahlerinnen große finanzielle Einbußen
- Essensqualität
- Zu frühe und wenig flexible Handhabung des zu-Bett-gebracht-Werdens
- „Taschengeld“ als diskriminierender Terminus
- zu wenig Zeit für Beziehungspflege (z.B. Spaziergänge)
- zu niedrige Pflegegeldeinstufungen bei demenziell Erkrankten

Diese Problemfelder können nicht von der Heimanwaltschaft allein gelöst werden, sondern bedürfen struktureller Veränderungen, die die Selbstbestimmung und die Lebensqualität der Bewohnerinnen im Zentrum ihrer Überlegungen haben.



### III. Aufgaben und Tätigkeitsbereiche

#### Beginn der Tätigkeit als Heimanwältin

Seit 1. Juli 2005 ist die Heimanwaltschaft Tirol mit Sitz in Innsbruck installiert. Der Grundstein für diese Position wurde durch die Einführung des Tiroler Heimgesetzes geschaffen, Landesgesetzblatt für Tirol Nr.23 vom 1. Feber 2005.



**Tiroler Heimgesetz**

4. Abschnitt

**Besondere Einrichtungen zur Wahrung der Rechte der Heimbewohner**

§ 8

**Heimanwalt, Informationsstelle**

(1) Zur Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Heimbewohner nach diesem Gesetz hat die Landesregierung eine fachlich geeignete Person auf die Dauer von fünf Jahren zum Heimanwalt zu bestellen. Er hat auch nach dem Ablauf seiner Amtsdauer die Geschäfte bis zur Bestellung des neuen Heimwaltes weiterzuführen. Die Wiederbestellung ist zulässig.

(2) Der Heimanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist.

(3) Die Landesregierung hat dem Heimanwalt die für die Besorgung seiner Aufgaben erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die sich aus dem Stellenplan ergebende Anzahl von Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen. Die Landesregierung hat den Heimanwalt bei der Auswahl dieser Landesbediensteten zu hören.

(4) Das Amt des Heimwaltes endet vorzeitig durch Amtsverzicht oder Widerruf der Bestellung. Der Amtsverzicht ist gegenüber der Landesregierung schriftlich zu erklären. Er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung unwiderrufflich und, sofern in der Verzichtserklärung nicht ein späterer Zeitpunkt für das Wirksamwerden angegeben ist, wirksam. Die Landesregierung hat die Bestellung zum Heimanwalt zu widerrufen, wenn in der Person des Heim-

- waltes Umstände ein-treten die ihn für dieses Amt nicht mehr geeignet scheinen lassen, oder wenn der Heimanwalt seine Aufgaben gröblich vernachlässigt. Endet das Amt des Heimanwaltes vorzeitig, so hat die Landesregierung unverzüglich einen neuen Heimanwalt zu bestellen.
- (5) Der Heimanwalt und die bei ihm verwendeten Bediensteten sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, an deren Geheimhaltung ein schutzwürdiges Interesse einer Person besteht.
  - (6) Die Inanspruchnahme der Dienste des Heimanwaltes ist kostenlos. Sie können auch anonym in Anspruch genommen werden.
  - (7) Alle mit den Angelegenheiten der Sozialhilfe, des Pflegegeldes oder der Pflegeheime betrauten Organe, mit Ausnahme jener des Bundes, sowie die Heimträger haben den Heimanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, Berichte oder Stellungnahmen zu übermitteln und Akteneinsicht zu gewähren. Andere Personen oder Einrichtungen können vom Heimanwalt eingeladen werden, zu konkreten Vorbringen Stellung zu nehmen.
  - (8) Der Heimanwalt hat folgende Aufgaben:
    - 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.
  - (9) Der Heimanwalt hat für den Fall seiner Verhinderung einen bei ihm verwendeten Bediensteten mit seiner Vertretung zu betrauen.
  - (10) Beim Heimanwalt ist eine Informationsstelle einzurichten, die in allen den Betrieb von Heimen betreffenden und allen pflegebezogenen Angelegenheiten Auskunft zu erteilen hat. Diese Stelle ist zudem mit einer kostenlosen Telefonauskunft auszustatten.

## Zur Einrichtung Heimanwaltschaft

Die Heimanwaltschaft hat ihre Räumlichkeiten in der Sillgasse 8 in Innsbruck. Gemeinsam mit der Patientenvertretung befindet sich das Büro der Heimanwältin im 3. Stock. Patientenanzwaltschaft und Heimanwaltschaft teilen sich folgende Ressourcen:

- Sekretariat (anderthalb Stellen)
- eine Verwaltungspraktikantin, die für juristische Fragen zur Verfügung steht
- ein Dienstwagen, der mit der Jugendanzwaltschaft geteilt wird

An dieser Stelle möchte ich der Leiterin der Tiroler Patientenvertretung, Frau Mag.a Barbara Soder und ihrem Team meinen Dank für die Unterstützung und den juristischen Beistand ausdrücken.

Bei Aufnahme meiner Tätigkeit lebten rund 4.850 Bewohnerinnen in den Tiroler Wohnheimen, zwei Jahre danach sind es ca. 5.150 Seniorinnen (Statistische Angaben der TLR, Abt. Soziales). Mein wichtigstes Anliegen zu Amtsantritt war es die Heimanwaltschaft den Bewohnerinnen, Heimleiterinnen und Pflegedienstleiterinnen in den Heimen vorzustellen und die Schwerpunkte meiner Arbeit zu präsentieren. Diese sehe ich in der Hauptsache in der Vermittlertätigkeit zwischen Bewohnerinnen, Heimleitung und Pflegedienstleitung sowie in der Vertretung der Rechte der Bewohnerinnen nach außen.

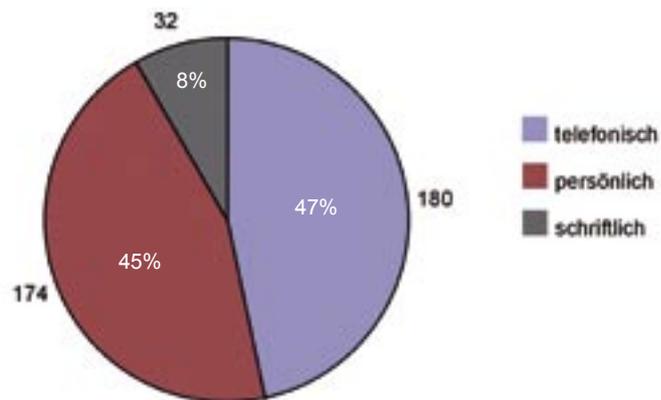


## Tätigkeiten

Aus Graphik 1 ist zu entnehmen, dass die Kontaktaufnahme meist per Telefon oder persönlich stattfindet, wobei Kurztelefonate in dieser Statistik nicht erfasst wurden.

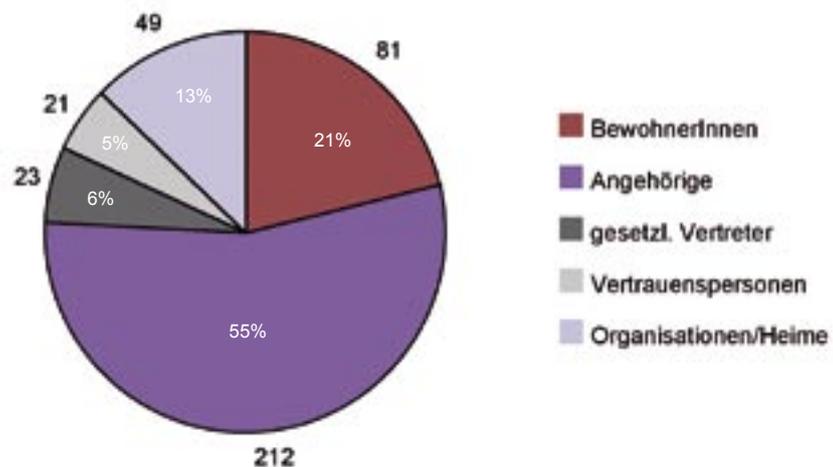
Die erfassten Kontakte wurden explizit gesucht, die Gespräche in den Heimen beim Sprechtag, die sich aufgrund meiner Anwesenheit ergaben, wurden hier nicht berücksichtigt.

Die Gespräche vor Ort finden in der Heimanwaltschaft oder, wenn Bewohnerinnen um ein Gespräch ersuchen, im jeweiligen Wohnheim statt.



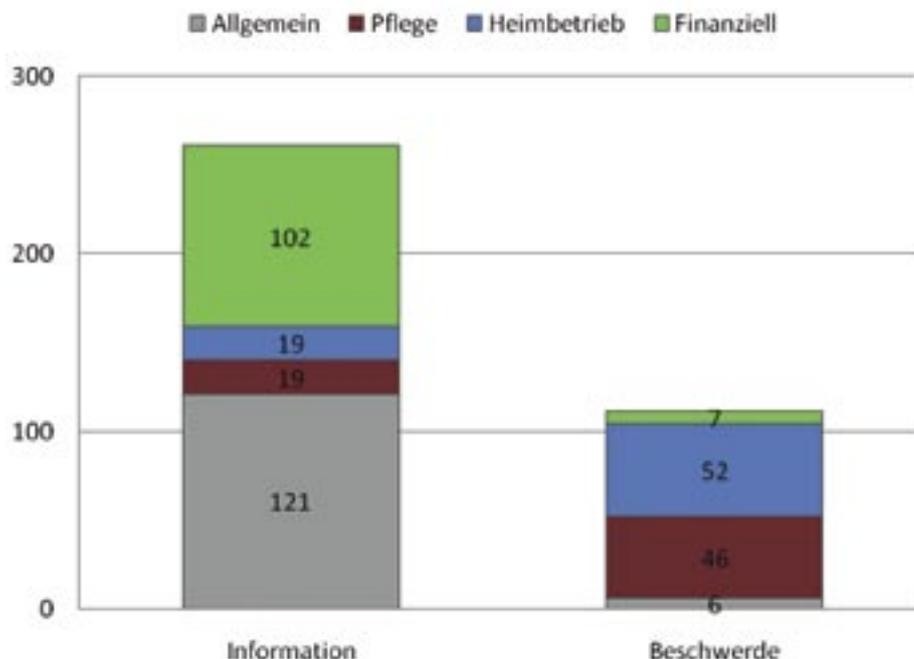
Graphik 1: Kontaktaufnahme

Wie aus Graphik 2 ersichtlich wird, sind es überwiegend Angehörige, die Kontakt aufnehmen, um für ihre Familienmitglieder in den Wohnheimen rechtsverbindliche Auskünfte zu bekommen und um über Probleme und Defizite in den Wohnheimen zu berichten.



Graphik 2: Kontaktpersonen

Die Kontaktinhalte (Graphik 3) lassen sich grob in „Informationen“ und „Beschwerden“ unterteilen. Deutlich ersichtlich in dieser Statistik wird eine Verschiebung der Themen: Geht es in ca. der Hälfte der Beratungsgespräche um finanzielle Informationen, so sind es in Akutsituationen, die zu Beschwerden führen, in der Hauptsache der Heimbetrieb und die Pflege.

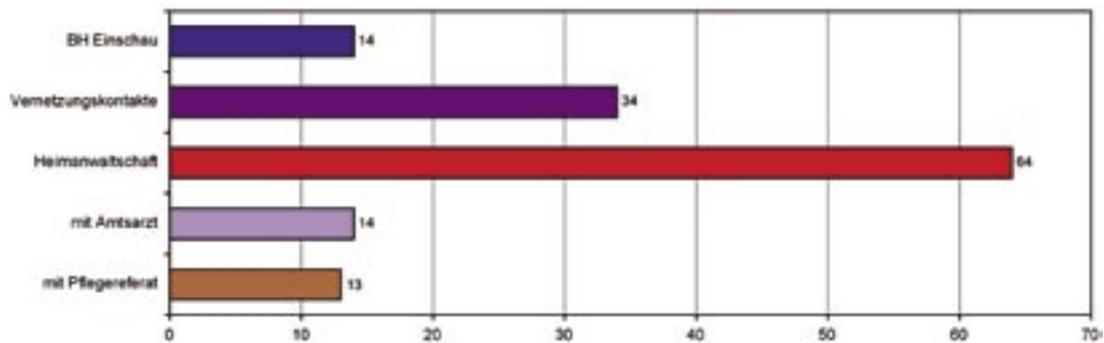


Graphik 3: Kontaktinhalt

Der Grossteil der Beschwerden führte zu Interventionen (Graphik 4), die entweder von mir alleine bearbeitet werden konnten oder in Kooperation mit Fachpersonen des Pflegereferats, insbesondere Frau DGKS Angelika Trenkwalder, und mit dem Amtsarzt der Stadt Innsbruck, Herrn Dr. Ber Neuman, Referatsleiter des Gesundheitswesens der Stadt Innsbruck.

Bei der Bearbeitung der Beschwerden ist es mir besonders wichtig, deeskalierend einzuwirken, gemeinsam mit den Betroffenen an Strategien und Lösungen zu arbeiten und wenn nötig, die Behörde einzubeziehen bzw. vermutete Pflegemängel zu überprüfen.

Eine Einschau erfolgte in 14 Wohn- und Pflegeheimen nach § 14 des Tiroler Heimgesetzes mit den zuständigen Bezirksverwaltungsbehörden. In einigen dieser Fälle hat die Heimanwaltschaft eine Einschau angeregt.



Graphik 4: Interventionen

Gemeinsam mit der Verwaltungspraktikantin habe ich von ca. 25 Heimverträgen betreffend die Übereinstimmung mit dem Heimvertragsgesetz überprüft und Rückmeldungen an die Heime gegeben. Diese Tätigkeit werden wir auf Wunsch weiter fortgesetzt.

Folgende Tätigkeiten gehören zum Aufgabenbereich der Heimanwältin:

### **Anlaufstelle für Informationen und Beschwerden**

**Für Bewohnerinnen:** Anrufe, Besuche und Anfragen um persönliche Kontaktaufnahme in den Wohnheimen beziehen sich auf Informationsdefizite bzgl. Heimkostenverrechnungen, Erklärungen zu den Heimverträgen und Abrechnungen von Depotgeld. Manche Bewohnerinnen misstrauen der korrekten Abrechnung und nehmen die Gelegenheit wahr, die Abrechnungen von der Heimanwaltschaft überprüfen zu lassen. Auch der enge finanzielle Rahmen („Taschengeld“) ist immer wieder Thema der Gespräche mit Bewohnerinnen. Sehr viele Anfragen beziehen sich auf die Ruhendstellung des Pflegegeldes bei Krankenhausaufenthalten, die eine wesentliche Mehrfachbelastung für Selbstzahlerinnen bedeutet.

Neben diesen Informationsgesprächen über finanzielle Angelegenheiten sind Beratungsgespräche zu anderen Themen sehr häufig: Missverständnisse in der Kommunikation mit dem Pflegepersonal, Klagen über die Qualität des Essens und der Essenszeiten, der Zeitpunkt des Zu-Bett-gebracht-Werdens, Unfreundlichkeit und/oder Nicht-gehört-Werden durch das Pflegepersonal, Verletzung des Briefgeheimnisses, Informationen zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht.

Mitunter ist der Wunsch nach einer empathischen Gesprächspartnerin das Hauptanliegen bei meinen Besuchen. In diesen Gesprächen erhalte ich auch Einblicke in die psychische und biographische Situation der Heimbewohnerinnen.

Hier eine Auswahl der Wünsche und Anregungen der Bewohnerinnen, gesammelt im Laufe der letzten zwei Jahre – die Reihung lässt keine Rückschlüsse auf die Wichtigkeit der Anregungen, Beschwerden und Wünsche zu.

- Kummer, weil zu wenig Personal
- Information und Erklärung der Heimverträge
- Aufschlüsselung der Heimkosten
- Privatsphäre wahren
- Unterbringung in Einzelzimmer
- Flexiblere Gestaltung des Mittag- und Abendessens
- Flexiblere Gestaltung des Zu-Bett-gebracht-Werdens
- Begleitung und Betreuung bei Eintritt in ein Wohnheim
- Erhebung der Wünsche nach Aktivitäten und Angeboten abends (z.B. Lesungen, Konzerte, Vorträge, Filme etc.)
- Öfters die Möglichkeit haben, begleitet nach draußen zu gehen oder - bei Immobilität - gebracht zu werden
- Übernahme kleinerer Aufgaben und Arbeiten
- Mehr Zeit des Pflegepersonals für persönliche Gespräche
- Mehr Zeit bei der Essenseingabe
- Hilfe zur Selbsthilfe – Pflegepersonen sollen den Bewohnerinnen Zeit lassen bei der Verrichtung alltäglicher Handlungen
- Wahl des Radiosenders mit Bewohnerinnen abstimmen
- Radio nicht den ganzen Tag „dudeln“ lassen
- Liebevolleres Decken des Mittagstisches
- Mehr Möglichkeiten zum Singen
- Eigene Sanitärräume
- Kleinere Portionen schöpfen
- Liebevollere Essensausgabe
- Nutzung der Gärten erleichtern
- Wartezeit bei Hilferuf verkürzen
- Begleitung durch vertraute Pflegepersonen aus dem Heim bei Besuch von Fachärztinnen bzw. bei Einlieferung ins Krankenhaus
- Eigener Kirchenraum oder Kapelle
- Qualitätsvolle Fleischstücke anbieten und weicher kochen

- Bewohnerinnen nach Kochrezepten fragen und danach kochen
- Mehr Abwechslung beim Essen
- Bewohnerinnen fühlten sich nicht respektvoll behandelt
- Refundierung des Essengeldes bei Sondennahrung
- Information über Aufbewahrung von Wertsachen
- Gratis Obst
- Info über Rehabilitationsplatz für junge Bewohnerin
- Wunsch noch einmal zu einem gewissen Ort zu fahren
- Kein Essen am Klostuhl
- Misstrauen der Bewohnerinnen (Diabetikerinnen, Laktoseallergikerinnen) wegen Essen im Heim

**Für Angehörige:** Sowohl Kinder, Schwiegerkinder, Enkelkinder als auch Ehepartnerinnen und Freundinnen melden sich bei der Heimanwaltschaft. Zentrales Anliegen ist auch hier der rechtliche Rahmen, der in den Heimverträgen festgelegt ist und bei dessen Verständnis oft Erklärungsbedarf besteht. Auch bei den Angehörigen stellt die Ruhendstellung des Pflegegeldes einen großen Fragenkomplex dar und stößt auf Unverständnis.

Weitere Themen sind u.a.:

- Fachliche, soziale und kommunikative Defizite von Pflegepersonen, Berichte von Unfällen in Heimen, Pflegefehler
- Informationen über Heimaufenthaltsgesetz, Freiheitseinschränkungen
- Kommunikationsdefizite von Seiten des Heimes über Behandlungen, Transfer zur ärztlichen Versorgung, Medikamentierung usw.
- Kostenbeitrag Angehöriger
- Warum muss man Hygieneartikel extra zahlen?
- Unterwäsche abhanden gekommen
- Pflegerin lässt Bewohnerin nicht mehr im Gemeinschaftsraum essen
- Sparbucheinlagen
- Verdacht des kalten Duschens
- Haftpflichtversicherung des Heimes
- Heimkosten, Investitionskostenbeitrag
- Pflegegeldeinstufungen
- Zimmerwechsel
- Hygiene (z. B. Haare waschen, Zähne putzen)
- Kostenbeitrag der Angehörigen
- Vater zur Unterschrift „gezwungen“

Hier noch einige konkrete Inhalte, die in Gesprächen mit Angehörigen thematisiert wurden:

- Misstrauen gegenüber Pflegerinnen, Mutter geht es psychisch sehr schlecht, wollte sich vom Balkon stürzen
- Keine Information, dass Mutter verstorben ist, Beerdigung war schon
- Mutter muss so früh ins Bett
- Gespräch über „ich schaff die Pflege nicht zu Hause“
- Beschwerde über Pflege der Mutter, bekommt zuwenig zu trinken
- Keine Verständigung, dass Mutter ins Krankenhaus gebracht wurde
- Verdacht auf Exikose
- Verdacht über Fehler in der Pflege (Bruch des Mittelfußes, Rippenbruch, Schulterbruch, Oberschenkelhalsbruch, Nasenbeinbruch, Platzwunde)

**Für Sachwalterinnen und Vertrauenspersonen:** Auch diese haben ähnliche Fragen wie die Angehörigen:

- mediative Vermittlungstätigkeit
- Anlaufstelle bei Beschwerden zum Wohl der Bewohnerinnen (Hygiene, Heimwechsel, Bewohnerinnen werden nicht mobilisiert, etc.)

**Für Pflegedienst- / Heimleitungen:** Als meine Aufgabe im weiteren Sinne empfinde ich es auch, für Anliegen der Pflegenden in Wohnheimen ein offenes Ohr zu haben:

- Vermittlerfunktion zwischen Pflegepersonal und Bewohnerinnen
- psychische Ausnahmesituationen bei Bewohnerinnen (Aggressionen und physische Übergriffe)
- Vermittlung bei Schwierigkeiten mit Angehörigen
- Zwistigkeiten innerhalb Familien, die den Heimaufenthalt für die Bewohnerinnen belasten

### **Resümee:**

Ich sehe meine Haupttätigkeit in der Vermittlerfunktion zwischen den Bewohnerinnen, deren Angehörigen und der Heimleitung bzw. Pflegedienstleitung und dem Pflegepersonal. Informationsgespräche finden in ruhiger und entspannter Atmosphäre in meinem Büro oder im Heim statt. In meiner Funktion als Heimanwältin, die von außerhalb des Wohnheimes kommt, ist es mir oft möglich, das Vertrauen der Bewohnerinnen, Angehörigen und Pflegenden zu gewinnen und so vermittelnd zu wirken.

## Kontaktpflege vor Ort – Sprechtage in den Heimen

Zu Beginn meiner Tätigkeit besuchte ich alle Wohn- und Pflegeheime in Tirol. Bei diesen Besuchen stellte ich mich erstmals den Heimleiterinnen und Pflegedienstleiterinnen vor und erklärte die Aufgabenfelder meiner Position als Heimanwältin. Dabei war es mir besonders wichtig mein Verständnis dieser Funktion als vermittelnde und mediativ tätige Heimanwältin zu unterstreichen.

Im Laufe meiner zweijährigen Tätigkeit absolvierte ich 52 Sprechtage in ebenso vielen Heimen. Von 9 Uhr 30 bis ca. 16 Uhr 30 stehe ich den Bewohnerinnen und Angehörigen für ihre Fragen, Anliegen und Wünsche zur Verfügung. Durch meine Besuche wird es den Bewohnerinnen möglich ohne Aufwand mit mir in Kontakt zu kommen und mir in ihrer gewohnten Umgebung aus ihrem Alltag im Wohnheim zu berichten. Die in diesen Gesprächen gewonnenen Informationen und Wünsche leite ich anonymisiert sowohl an die Heimträger und Heimleitung als auch an die Pflegedienstleitung weiter. Diese Rückmeldungen werden mit Interesse aufgenommen. Das Lob der Bewohnerinnen an die Pflegepersonen stärkt – so hoffe ich – die Motivation der im Heim Beschäftigten.

Die Sprechtage werden in den Wohn- und Pflegeheimen jeweils durch Plakate angekündigt. Gleichzeitig werden die Gemeinden über den geplanten Sprechtag informiert. Die Ankündigung erfolgt auch auf der Homepage der Heimanwaltschaft – siehe [www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft).



Foto: Pflegeklinik Hall

**Nachstehend gebe ich einen Einblick in einen Sprechtag:**

Alten- und Pflegeheim XY

Mittwoch, den ....

Beginn: 9.30 Uhr

Begrüßung durch den Bürgermeister und die Heimleiterin

Rundgang mit Erklärung durch das Haus mit Heimleiterin

Frau .....

*Ihr musste wegen Durchblutungsstörungen ein Bein amputiert werden, hat sehr oft starke Schmerzen.*

*Sie meint, das Wohnheim sei in Ordnung, Kleinigkeiten gäbe es überall.*

*Nur etwas habe sie zum Aussetzen: es werde schon um 11.00 Uhr Mittag gegessen, das findet sie sehr früh. Außerdem auch Abendessen um 17.00 Uhr.*

Angehöriger .....

*Er erzählt, dass die Mutter im Krankenhaus war und sie trotzdem weiterhin die Heimkosten zahlen musste. Fragt ob das rechtens sei.*

Dame gegenüber

*Findet, es gehe ihr gut hier im Altenheim. Der Sohn kommt gerade und bestätigt dies.*

Herr .....

*Erzählt, dass es ihm nicht gut gehe, er ist heute erstmals wieder aus dem Zimmer gekommen. Er kann nicht mehr viel essen und der Arzt meint, er solle wieder ins Krankenhaus. Er will nicht mehr, er meint, er war oft genug im Krankenhaus und die finden nichts, also kann er hier auch bleiben. Sterben will er lieber hier.*

*Er meint, die Pflege sei gut und die Pflegerinnen freundlich und aufmerksam. Man könne sich nur mit niemandem unterhalten. Die Pflegerinnen hätten halt auch keine Zeit.*

Frau .....

*Sie erzählt, dass es ihr hier sehr gut gehe, aber man könne es doch nicht mit*

*Daheim vergleichen. Sie kann nicht mehr zu Hause sein, da sie, wie sie erklärt, sehr, sehr vergesslich sei.*

Frau .....

*Ist erst seit Freitag im Wohnheim. War zuerst im WH xxx, wollte nach hier übersiedeln, da ihre Kinder im Ort sind. Sie meint, sie fühle sich wohl hier und freue sich, dass ihre Kinder sie nun öfters besuchen können*

Herr Dr. ....

*Ist auch erst seit Samstag hier. Zur Kurzzeitpflege, da seine Lebensgefährtin ins Krankenhaus musste. Wirkt manchmal sehr verwirrt, erklärt aber, dass er sich ganz wohl fühle. Beschwerd sich über zu zähes Fleisch.*

Frau .....

*Sie war ihr ganzes Leben selbständig und kann, wie sie erzählt, nicht akzeptieren, dass sie jetzt Hilfe benötigt. Kann und will das nicht einsehen, fühlt sich nicht wohl in der Situation.*

*Sie meint aber, da könne das Personal nichts dafür, über die Pflege könne sie sich nicht beklagen.*

*Ihre Anregung: Abendessen später, da sie sehr lange wach bleibe.*

In der Mittagspause Gespräch mit Pflegerin

*Sie meint, wenn es dem Personal gut gehe, gehe es auch den Bewohnerinnen gut.*

Herr .....

*Ist den Winter über im Altenheim, möchte wieder nach Hause. Die Ehefrau schafft die Pflege, laut Aussage der Pflegerin, nicht mehr. Herr ..... war mit offenen Stellen an den Beinen ins Heim gekommen.*

Frau .....

*Ihr gehe es gut hier, sie wollte in dieses Wohnheim. Sie ist aus einem anderen Ort. Wollte nicht ins dortige Altersheim.*

Herr .....

*Er benötige, erzählt er, keine Pflege. Er genieße das Hier sein und ihm gehe es sehr gut. Er tue was ihm behage.*

Dame gegenüber

*Ihnen gehe es gut hier, es fehle an nichts. Sie bekommen zu essen und brauchen nicht putzen, was wolle man mehr.*

Dame im Rollstuhl mit Tochter

*Tochter erzählt, die Mutter sei 97 Jahre und seit drei Jahren im Wohnheim. Sie konnte nicht mehr alleine zu Hause sein, sei sehr oft gefallen und habe alles vergessen. Sie denke, dass es der Mutter gut gehe, sie würde hier sicherlich gut betreut. Die Mutter rezitiert Gedichte, wie „die Bürgschaft“, „Glocke“, und ihre Augen strahlen dabei.*

Frau .....

*Verwirrte alte Dame. Wird ganz munter, als sie von ihrer früheren Berufstätigkeit erzählen kann.*

Frau .....

*Wollte die Nähe einer Person spüren, meinte, es tue so gut, wenn jemand ihre Hände halte.*

Frau .....

*Mit Tochter im Cafe, ist schon zehn Jahre im Wohnheim. Es gebe eigentlich nur eine Kleinigkeit zu bemerken meint sie: Wenn man auf Hilfe angewiesen sei um ins Bett zu kommen, sei 18.00 Uhr schon sehr früh.*

Frau .....

*Kommt dazu und bestätigt dies. Meint aber, Anregungen würden zwar angehört, aber sie würden doch tun, was sie wollten.*

Kurzes Gespräch noch mit einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin, die heute im Cafe Dienst macht.

*Hat den Eindruck, dass es den Bewohnerinnen im Wohnheim gut gehe und sie sich wohlfühlten.*

Abschlussgespräch mit Heimleiterin.

Ende 17.30 Uhr

## **Kooperationen und Vernetzungen**

Die Vernetzungsarbeit mit folgenden Institutionen stellt einen wichtigen Beitrag für eine hochwertige Beratung der Bewohnerinnen von Wohnheimen dar. Der Kontakt mit diesen Kolleginnen und das Wissen um ihrer Zuständigkeiten sind wesentliche Voraussetzungen für meine Vermittlungstätigkeit.

- Amt der Tiroler Landesregierung. Landessanitätsdirektion, Gesundheits- und Pflegereferat
- Amt der Tiroler Landesregierung. Abteilung Soziales, Referat Grundsicherung und Pflegeheime, Referat Pflegegeld
- Stadtmagistrat Innsbruck, MA V - Amtsarzt
- Bezirkshauptmannschaften und Amtsärztinnen
- Behindertenansprechpartner beim Landesvolksanwalt
- ISD - Innsbrucker Soziale Dienste
- Regionalberatung für Menschen mit Behinderung
- Sozialsprengel
- Tiroler Blinden- und Sehbehindertenverband
- Tiroler Patientenvertretung
- VertretungsNetz: Bereich Bewohnervertretung, Bereich Sachwalterschaft
- ZEMIT – Zentrum für Migrantinnen in Tirol

## **Vernetzung mit anderen Institutionen**

Über den regelmäßigen Kontakt mit o.a. Institutionen hinaus gibt es auch punktuelle Vernetzungen mit unten angeführten Organisationen:

- Arbeiterkammer Tirol – Abteilung für Konsumentenberatung
- JUFF – Seniorenreferat des Landes
- SelbA – Selbständig im Alter; Kath. Bildungswerk Tirol
- SoGis – Sozial- und GesundheitsInformationsService
- Tiroler Freiwilligenzentrum der Caritas
- Wiener Pflegeombudsmann Dr. Werner Vogt (bis Ende 2006)
- PatientInnen- und Pflegeombudsschaft, Steiermark
- Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft

## Öffentlichkeitsarbeit

Als Heimanwältin ist mir die Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiges Anliegen. Deshalb führte ich im Laufe der zwei Jahre meiner Tätigkeit folgende Maßnahmen durch:

- persönliche Vorstellung der Heimanwaltschaft in den Heimen zu Antrittsbeginn
- Erstellung von Foldern und Plakaten für Wohn- und Pflegeheime (Bewohnerinnen und Angehörige)
- Vorstellung der Heimanwaltschaft in mehreren Heimzeitungen
- Vorstellung der Heimanwaltschaft in Pflegeausbildungsstätten (Krankenpflegeschule Kufstein und Reutte, Ausbildungszentrum West Hall)
- Vorstellung der Heimanwaltschaft bei Lehrerrunden in der Schule für Sozialberufe der Caritas Innsbruck (Altenfachbetreuerinnen) und im Gesundheitspädagogischen Zentrum Innsbruck
- Unterstützung des Modells „Integrative Altenarbeit“ in der Gemeinde Neustift

## Vortragsarbeit

- |            |   |
|------------|---|
| 11.10.2005 | bei der Jahreshauptversammlung der ARGE Pflegedienstleitungen zu „Aufgaben und Zielsetzungen der Heimanwaltschaft“  |
| 08.11.2005 | beim Arbeitskreis der Kliniksozialarbeiterinnen zu „Tätigkeiten der Heimanwaltschaft“   |
| 21.11.2005 | vor ehrenamtlich Tätigen zu „Rechte der Heimbewohnerinnen“  |
| 19.01.2006 | beim Sozialtreffen der sozialen Vereine im Bezirk Imst zum „Heimgesetz“   |
| 20.02.2006 | bei der Selbstvertretungsgruppe in Mils zu „Wie gründe ich einen Heimbeirat?“   |
| 23.03.2006 | beim Pensionistenverband des Österreichischen Gewerkschaftsbundes zu „Aufgaben der Tiroler Heimanwältin“  |
| 29.03.2006 | bei der Fortbildung für Heimleiterinnen und Pflegedienstleiterinnen des Gesundheitspädagogischen Zentrums Innsbruck zu „Erste Erfahrungen der Heimanwaltschaft“ |
| 17.05.2006 | bei den Postpensionistinnen Tirols zu „Bewohnerrechte und notwendige Informationen bei Heimeintritt“  |
| 01.06.2006 | beim Ehrenamtlichen-Stammtisch der ISD – Innsbrucker Soziale Dienste zu „Heimanwaltschaft“  |
| 23.06.2006 | beim Verein für Sachwalterschaft, Fortbildung für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen zu „Das Tiroler Heimgesetz in der Praxis“                                      |

- 26.06.2006 bei der Jahreshauptversammlung der ARGE Heimleiter und Heimleiterinnen zu „Berichte über Anliegen von Bewohnerinnen aus der Sicht der Heimanwaltschaft“
- 11.10.2006 Teilnahme an der Podiumsdiskussion zum Thema „Gepflegt Altern“ bei den „Stadtgesprächen“ des Renner-Instituts Tirol
- 14.10.2006 beim Kongress für Alten- und Hauskrankenpflege des Sozialmedizinischen Vereins Tirol zu „Erfahrungen der Heimanwältin in Tirol“
- 15.01.2007 vor ehrenamtlich Tätigen zu „Rechte der Heimbewohnerinnen“
- 05.02.2007 beim Gemeinderatsklub der SPÖ Innsbruck zu einem Informationsgespräch über die Heimanwaltschaft
- 05.04.2007 beim Rotary-Club Telfs-Seefeld zu „Heimanwaltschaft in Tirol“

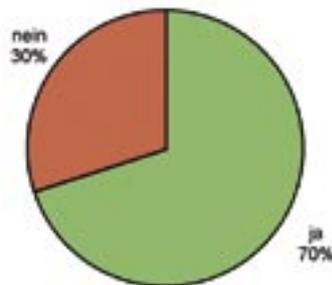
### **Pressearbeit**

- 01.07.2005 ORF Tirol heute: Heimanwaltschaft wird bekannt gegeben
- 07.07.2005 ORF Tirol: Radio Tirol am Vormittag (Live Sendung)
- 16.07.2005 TT – Bekanntgabe der kostenlosen Infonummer 0800 800 504
- 05.08.2005 TT – Interview „Tiroler Heimen fehlt es an Pflegepersonen!“
- 06.08.2005 TT – Beilage „Momente“ Wortspende: „Solidarität“
- 15.09..2005 Osttiroler Bote „Information Heim-Anwältin“
- 17.10.2005 TT – Telefon „Zur Pflege im Alter“
- 21.10.2005 TT – Sie fragen - Experten informieren „Was tun, wenn es im Altersheim Probleme gibt?“
- 08.02.2006 Kurier-Interview „Heime fürchten um Standards“
- 22.02.2006 Stadtblatt „Heimanwaltschaft“
- 10.07.2006 Kurier - Pressegespräch „Es gibt zu wenig Zeit zum Hinsetzen, zum Reden“
- 16.08.2006 Die Neue - Information „Heimanwaltschaft“
- 25.08.2006 TT – Pressegespräch „Essen in Heimen“
- 28.08.2006 TT – Pressegespräch „Heimanwältin fordert leistbare Betreuungsmodelle für ältere Menschen“
- Okt. 2006 SIT (Zeitschrift für Sozialarbeit in Tirol) „Rechte der HeimbewohnerInnen“
- 18.10.2006 Stadtblatt „Praktikerinnen sprechen von `Geldnotstand` in der Altenversorgung“
- 06.02. 2007 TT – Interview „Heimanwältin will mehr Personal für kleine Heime“
- 14.02.2007 Bezirksblatt Kufstein - Interview „Skandal bei der Gemeinderatssitzung in Brandenburg“

## Befragung der Tiroler Wohn- und Pflegeheime

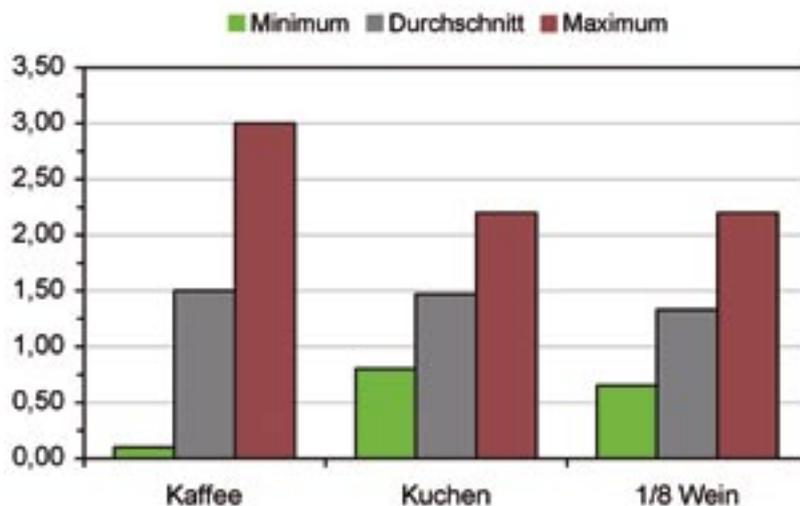
Im ersten Halbjahr 2007 ergingen von mir ausgearbeitete Fragebögen an alle Tiroler Wohn- und Pflegeheime betreffend Cafeteria, Telefongebühren usw. (siehe Anhang). An dieser Stelle möchte ich mich bei allen zuständigen Damen und Herren der Heimleitungen dafür bedanken, dass sie den Fragebogen ausgefüllt und wieder zurück geschickt haben – der Rücklauf war zu meiner großen Freude 100%!

### a) Cafeteria



Graphik 5: Cafeteriabetrieb

In 70% der Wohn- und Pflegeheime Tirols wird eine Cafeteria betrieben.

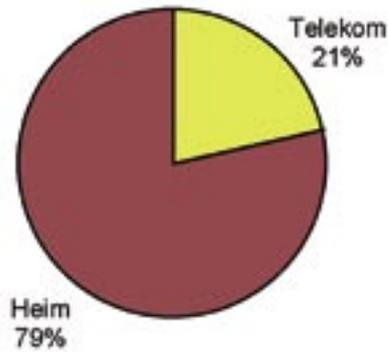


Graphik 6: Preise Cafeteria

In einigen Wohnheimen gibt es Kaffee als Beitrag zur Pflege von sozialen Kontakten zwischen Bewohnerinnen und Besucherinnen gratis. In anderen Heimen ist für einen „großen Braunen“ bis zu € 3,-- zu bezahlen.

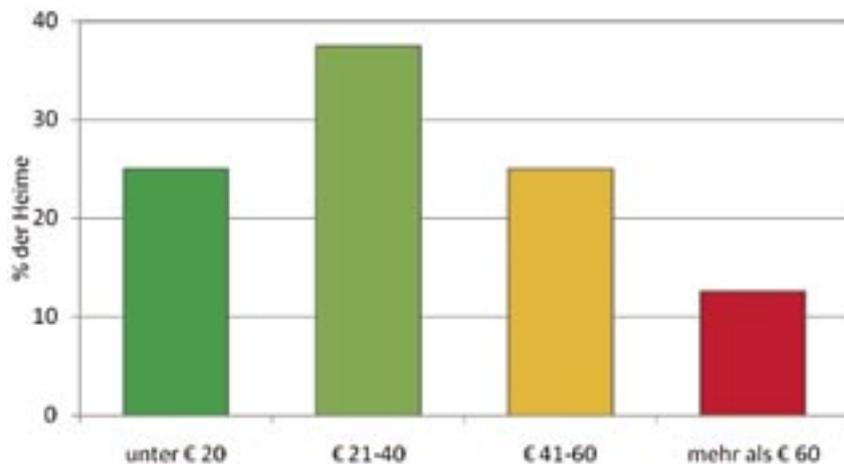
Die Preise für Kuchen und Wein differieren um mehr als das Doppelte.

## b) Telefon



Graphik 7: Abrechnungsmodus

In 21% der Wohnheime erfolgt die Abrechnung der Telefongebühren direkt von der Telekom aus. Die Bewohnerinnen können in diesen Fall die Gebührenbefreiung beantragen. In den anderen 79% erfolgt die Abrechnung über das Heim, dabei gibt es große Unterschiede. Manche Heime verrechnen ihren Bewohnerinnen eine monatliche Grundgebühr, diese reicht von € 5,- bis € 10,80. Der Großteil der Heime verrechnet keine Grundgebühr, sondern stellt die angefallenen Gesprächseinheiten in Rechnung



Graphik 8: Monatliche Gesprächsgebühren bei 60 Minuten/Woche

Bei dieser Graphik werden die nicht nachvollziehbaren großen Unterschiede in den Gesprächsgebührenabrechnung ersichtlich.

### **c) Hygieneartikel**

Diese werden in den meisten Heimen zum Grossteil durch die Heimkosten abgedeckt. Die ungenauen Antworten in den retournierten Fragebögen lassen darauf schließen, dass u.U. der Begriff „Hygieneartikel“ als zu unkonkret wahrgenommen wurde.

### **d) Zusatzleistungen**

In einigen Wohnheimen werden Zusatzleistungen wie z.B. Kühlschrank im Zimmer, Abstellraum, waschen der privaten Wäsche, usw. angeboten und eigens in Rechnung gestellt. Bei der Fragestellung Rückvergütungen gaben es sehr wenig Antworten (siehe Anhang).

### **Angebote zur Erhöhung der Lebensqualität in Wohnheimen**

Erfreulich viele Heime engagieren sich für Angebote, die über die Grundpflege hinaus gehen. Sie sind für die Bewohnerinnen Höhepunkte in der Alltagsroutine und helfen gleichzeitig die physischen, psychischen und kommunikativen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu erhalten und zu stärken. Qualitätspflege zeigt sich auch darin, dass die Zeit der alten und pflegebedürftigen Menschen nicht nur verwaltet, sondern auch gestaltet wird.

Die Auflistung dieser Zusatzangebote in Wohn- und Pflegeheimen findet sich im Anhang.

## IV. Qualitätssicherung durch Fortbildung

Regelmäßige Fortbildung gehört zu einer qualitätsvollen und verantwortungsvollen Arbeit der Heimanwaltschaft.

26.07.2005	Fortbildung „Heimaufenthaltsgesetz“, Verein für Sachwalterschaft, Wohnheim Unterperfuß
20.10.2005	Interviewtraining vor der Kamera, Grillhof
09.11.2005	Fortbildung „Kommunikationsmaßnahmen bei kontroversiellen Themen“, Grillhof
19.01.2006	Vortrag : „Angehörige begleiten“, Hospizgemeinschaft Vomp
23.01.2006	Vortrag „Soziale Feuerwehr in den Gemeinden“, Zams
07.02.2006	Fortbildung „Tiroler Grundsicherungsgesetz“, TLR Abt. Soziales
22.02.2006	Fortbildung „Rechtliche Aspekte in der letzten Lebensphase“, Hospiz Tirol, Dr. Mündle
23.02.2006	Fachtagung „Mediengerechte Aufbereitung eines Themas“, Grillhof
SS 06	Institut für Zivilrecht Vorlesungen: „Altenrecht“, Prof. Dr. M. Ganner
24.03.2006	Vortrag zu „Integrative Altenbetreuung“, Wildschönau
04.05.2006	Ethiktagung, Tiroler Pflegeklinik
05.05.2006	Pflegefachtagung „Gemeinsam Berge versetzen“, Alpbach
01.06.2006	Projektvorstellung „Tagesbetreuung“, FH-Studiengang „Soziale Arbeit“
12.10.2006	Interne Fortbildung „Sozialrechtliche Fragen“, TLR Abt. Soziales
13.10.2006	Fachtagung „Feuer in der Pflege“, Sozial-medizinischer Verein Tirol, Längenfeld
16.10.2006	Fachtagung Bundesministerium: „Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Sachwalterschaftsänderungsgesetz“
23.-25.10.2006	Bundesfachtagung der DSA „Menschenwürde statt Almosen“, Velden
27.11.2006	Fortbildung „Rechtliche Vorsorge im Alter“, Prof. Ganner, Wien
10.01.2007	Vortrag „Ethik und Zeit“, Arbeitskreis „Wissenschaft und Verantwortlichkeit“ der Universität Innsbruck, Dr. Schäfer

- 02.03.2007 Fachtagung "Lebensgeschichten" Altenfachschiule der Caritas  
Innsbruck, Grillhof
- 16.04.2007 Vortrag „Patientenverfugung“, Mag. Barbara Soder
- 04.05.2007 Pflegefachtagung „Gemeinsam Berge versetzen“, Alpbach



© 2005 Björn S. Ehlers | photocase.com

## V. Handlungsbedarf und Empfehlungen

Nach zwei Jahren Erfahrung in der Funktion als Heimanwältin Tirols sehe ich in folgenden Bereichen dringenden Handlungsbedarf:

### Mehr Personal

Die personelle Ausstattung der Heime auf Basis des von der Tiroler Landesregierung, Abteilung Soziales bewilligten "Pflegeschlüssels" ist sehr knapp bemessen. Die limitierten Zeitressourcen erlauben den Pflegenden allzu oft nur die Ausführung der Grundpflege. Diese gewährleistet zwar, dass die Bewohnerinnen mit dem Nötigsten versorgt sind, jedoch nicht Beziehungspflege, die für die Lebensqualität in Wohnheimen besonders wichtig ist. Das Verantwortungsgefühl vieler Pflegenden und der stille Appell vieler Bewohnerinnen führt derzeit schon dazu, dass in manchen Heimen die Pflegerinnen ihre Mittagsruhe und Pausen „opfern“, um den Bewohnerinnen zumindest eine kurze Zeit im Gespräch oder an der frischen Luft zukommen zu lassen.

Diese knappen Zeitressourcen des Pflegepersonals müssen auch, wenn Ergotherapeutinnen und/oder Physiotherapeutinnen im Wohnheim sind, mit diesen geteilt werden. D. h. jedes therapeutische Angebot wird dem Pflegeschlüssel angerechnet., was für alle drei Seiten – Bewohnerinnen, Pflegerinnen und Therapeutinnen – eine unbefriedigende Lösung darstellt.

Viele der Anregungen, Beschwerden und Wünsche der Bewohnerinnen von Wohnheimen und deren Angehörigen, die im Kapitel „Anlaufstelle für Informationen und Beschwerden“ genannt werden, lassen sich auf den Zeitmangel der Pflegenden zurückführen. Mehr Achtsamkeit auf die Rhythmen älterer Menschen und mehr Zeit für Gespräche und damit Wertschätzung würden das Miteinander in den Heimen wesentlich verbessern.

Bei Abwesenheit von Pflegepersonal aufgrund von Urlaub, Krankenstand oder Fortbildung kommt es aufgrund des knapp kalkulierten Pflegeschlüssels zu Überbeanspruchungen der eingeteilten Kolleginnen, was wiederum zu Überarbeitung, Hektik und Burnout führen kann. Für Maßnahmen der Teambildung – die doch

gerade in diesem Berufsfeld von größter Bedeutung ist – bleibt ebenfalls kaum Zeit. Psychische Belastungen, die aus der Pflege von älteren Menschen resultieren, können in einem gut funktionierenden Team mit Hilfe von Intervention und Supervision aufgefangen und verarbeitet werden. Allerdings werden auch dafür Zeitreserven gebraucht, die derzeit in vielen Heimen nicht zur Verfügung stehen. Arbeits- und organisationspsychologische Studien in Altersheimen zeigen einen eindeutigen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit im Beruf und der Verweildauer sowie der Qualität der Pflege.

Die mangelnden Zeitressourcen aufgrund personeller Unterbesetzung werden in Zukunft noch prekärer werden, sollte der Pflegeschlüssel – der derzeit schon an die Grenzen der Pflegenden und der Bewohnerinnen führt – nicht deutlich zugunsten der Bewohnerinnen verändert werden. Aufgrund der prognostizierten und in Ansätzen bereits feststellbaren Zunahme von demenzkranken bzw. multimorbiden Menschen wird sich der zeitliche Aufwand erhöhen, um diesem Menschen eine Pflege zu bieten, die durch Zuwendung, Wertschätzung, Wahrnehmung der Bedürfnisse und Geduld gekennzeichnet ist.

Meine Erfahrungen der letzten beiden Jahre zeigen, dass die Diensterteilungen in den Heimen ganz unterschiedlich gehandhabt werden. So gibt es auf der einen Seite Heime, die über einen längeren Zeitraum den Pflegeschlüssel nicht erfüllen und deshalb in Folge mit großen Problemen konfrontiert sind, was die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und die Stimmung im Heim betrifft. Auf der anderen Seite wird in manchen Heimen Tirols mit den vorhandenen Ressourcen sehr liebevolle und qualitätsvolle Pflege geleistet.

Um dem Zeit- und Personal-mangel in Heimen zu begegnen, empfehle ich deshalb zweierlei: einmal eine Fokussierung auf die unterschiedlichen Handhabungen der Dienstpläne und Diensterteilungen in den Wohnheimen und daraus folgend eine Vergleichsstudie mit einer Auswahl der „Best-Practice“-Beispiele. Zum anderen empfehle ich die Festsetzung von tirolweit geltenden Qualitätsstandards in der Pflege, um den zukünftigen Herausforderungen einer älter werdenden Gesellschaft zu begegnen.

## Mehr Transparenz bei finanziellen Belastungen

- **Investitionskostenbeitrag**

Immer wieder werden an die Heimanwaltschaft Fragen bezüglich des Investitionskostenbeitrags herangetragen, wie folgende Beispiele dokumentieren:

1. Die Mutter ist seit einem Jahr im Wohnheim X. Die Wohnsitzgemeinde hat kein Pflegeheim. Die Gemeinde will nun, dass die Bewohnerin in das Wohnheim Y übersiedelt. Der Investitionskostenbeitrag der Gemeinde des Wohnheimes Y ist nämlich um € 161,70 im Monat günstiger. Die Bewohnerin kann nun dort bleiben wo sie ist und muss diesen Betrag nun zahlen oder muss ins andere Heim übersiedeln.

2. Der Sohn ruft an und berichtet, seine Mutter sei vor drei Monaten in das Altenheim X übersiedelt, sie habe sich nun dort eingelebt. In der Heimatgemeinde war kein Platz im Heim frei. Nun hat er einen Anruf des Bürgermeisters bekommen, indem dieser ihm mitteilt, dass jetzt im Heim der Heimatgemeinde ein Wohnplatz frei geworden ist, die Mutter muss nun dort hin übersiedeln oder sie muss den Investitionskostenbeitrag von ca. € 450,- selbst begleichen.

3. Die Mutter lebt in Landeck, ihre beiden Töchter, zu denen sie regelmäßig auf Besuch gefahren ist leben im Unterland. Die Mutter möchte daher in ein Wohnheim in der Nähe der Töchter, damit diese sie regelmäßig besuchen können. Dies ist nur möglich, wenn die Familie den Investitionskostenbeitrag übernimmt.

Zitat aus einem Heimvertrag: „Heimbewohner/innen, welche vor Heimaufnahme ihren Wohnsitz außerhalb einer Verbandsgemeinde XYZ hatten, verpflichten sich für die Dauer des Heimaufenthaltes bzw. gemäß den gesetzlichen Voraussetzungen einen Investitionskostenbeitrag von dzt. € 11,80 netto pro Aufenthaltstag zu bezahlen. Der Investitionskostenbeitrag ist auch zu bezahlen, wenn für den/die Antragsteller/in der Hauptwohnsitz in XXX angemeldet werden muss. Dieser Investitionskostenbeitrag wird fallweise auch von der jeweiligen Wohnsitzgemeinde übernommen.“

Älteren Menschen, die in einem Wohnheim ein Daheim gefunden haben und sich dort eingelebt haben, aufgrund von Kostenersparnis für die Gemeinde nochmals eine Übersiedelung zuzumuten, ist m.E. menschenunwürdig. Es gilt in Europa das

freies Aufenthaltsrecht, das Recht einen Wohnsitz zu wählen scheint jedoch für Menschen, die in ein Wohnheim gehen, nicht zu gelten, es sei denn, sie kommen für den Investitionskostenbeitrag auf – was für viele Menschen nicht nur eine große finanzielle Belastung darstellt.

- **Ruhendbestimmungen des Pflegegeldes**

Die Heimanwaltschaft wird wiederholt mit Anfragen konfrontiert, ob es rechtens ist, dass bei Abwesenheit durch einen länger andauernden Krankenhausaufenthalt das Pflegegeld an das Wohn- und Pflegeheim weiter zu bezahlen ist.

Das Pflegegeld wird während eines Krankenhausaufenthalts für den Abwesenheitszeitraum ruhend gestellt.

Das heißt, dass für die Bewohnerinnen (Selbstzahlerinnen) neben der verminderten Hotelkomponente auch weiter das volle Pflegegeld an das Heim aus eigenem Vermögen aufzubringen ist und zusätzlich, dass auch der Krankenhauskostenbeitrag zu zahlen ist. Dies führt somit sogar zu einer Doppelbelastung der Selbstzahlerin. In vielen Fällen fehlt es jedoch am nötigen Einkommen, diese Zusatzkosten alle abzudecken. Dies führt dazu, dass nicht einmal die Restpension von 20%, wie es dies für die bezuschussten Bewohnerinnen gibt, übrig bleibt.

Bei einem Krankenhausaufenthalt für bezuschusste Bewohnerinnen werden von der Tiroler Landesregierung, Abt. Soziales, die Kosten weiterhin übernommen (es erhöht sich dadurch die Regressforderung).

Was die Selbstzahlerin betrifft, werden die Unterbringungskosten in den meisten Fällen wie in den Heimverträgen vereinbart, um € 7,- pro Tag gemindert. Das Pflegegeld bleibt jedoch unverändert aufrecht, außer es ist in einem Heimvertrag vereinbart, dass bei Abwesenheit kein Pflegegeld zu leisten ist.

Das Heimvertragsgesetz regelt, dass bei Abwesenheit von mehr als 3 Tagen eine Entgeltminderung gemäß § 27 f KSchG ex lege ab dem ersten Tag der Abwesenheit eintritt und in der Höhe dem zu entsprechen hat, was sich der Heimträger durch die Abwesenheit erspart.

In den Erläuterungen wie auch in der Regierungsauslegung ist dazu ausgeführt, dass dabei zu beachten ist, dass gewisse Leistungen wie Pflegeleistungen weiterhin angeboten werden müssen und der Ausfall einer Bewohnerin hier keine Änderung bewirkt. Solche Fixkosten können regelmäßig nicht gemindert werden (Barth-Engel, Heimrecht 2004, Anmerkung 5 zu § 227 f bzw. RV HV 10).

Das Pflegegeldgesetz regelt das Ruhen des Pflegegeldanspruches im BPGG § 12 Abs. 3 bzw. TPGG § 8 Abs. 3 lit.a. Dieses Ruhen tritt grundsätzlich ab dem Tag ein, der auf die Aufnahme in eine stationäre Versorgung (Krankenhaus, Rehabilitation,

etc.) folgt. So ist das Pflegegeld dann weiter zu leisten, wenn für die Dauer des stationären Aufenthalts die Weiterversicherung einer Pflegeperson erfolgen muss.

Es wäre zu überlegen, ob für diesen Zeitraum die Möglichkeit bestehen könnte, Grundsicherung zu beantragen, um die erhöhten Kosten abdecken zu können. Im Besonderen geht es um Menschen, die zur Kostendeckung des Wohn- und Pflegeheimes als Selbstzahlerinnen sich im Grenzbereich ihrer finanziellen Mittel bewegen.

Hinweisen möchte ich noch darauf, dass der Landesvolksanwalt diese Problematik schon in seinem Jahresbericht 2000 aufzeigte (siehe dort, Kap. 2.3.5. Sonderregelung im Altenwohnheimbereich vermeidet Härtefälle, S. 57).

## Empfehlungen für den Alltag im Wohnheim

- Essen

Ob Essen mit Genuss, Appetit und Qualität verbunden ist, hat mit mehreren Faktoren zu tun.

System des Transports: In den Wohnheimen Tirols werden sowohl Schöpfsystem als auch Tablettsystem angewandt. Das Tablettsystem wird in ca. einem Drittel der Heime verwendet. Die Mahlzeit auf einem Tablett kann an einen Krankenhausaufenthalt erinnern, zum anderen sind die Größe der Portion und die Auswahl der Lebensmittel schon vorgegeben. Das ist für viele Menschen, die in Kriegszeiten Lebensmittelknappheit und Hunger erlebten, ein großes Problem, denn „Essen darf nicht verschwendet werden“ (der Rest der Portionen landet im Abfall). Zum anderen sind manche Menschen nicht an bestimmte Lebensmittel gewöhnt, haben diese jedoch vor sich auf dem Teller. Das Tablettsystem entspricht auch nicht dem Alltagserleben der Menschen, die über viele Jahre Mahlzeiten gegessen haben, deren Inhalt und Vielfalt sie selbst bestimmt haben.

Fremdküche: In mehreren Heimen Tirols wird nicht mehr selbst gekocht. D.h. der Geruchssinn und damit der Appetit werden nicht vor dem Essen stimuliert. Bewohnerinnen werden auf das Essen geruchlich nicht „vorbereitet“.

Zeitrahmen für Essenseingabe: Nicht nur den Bewohnerinnen, sondern auch den Pflegepersonen ist der vorgegebene Zeitrahmen für die Essenseingabe zu knapp. Gerade das Reichen von Mahlzeiten bedarf einer wahrnehmenden und rücksichtsvollen Handhabung, die auf die eingeschränkten Fähigkeiten des Kauens und Schluckens älterer Menschen Bedacht nehmen soll.

Gewichtskontrollen: Gewichtnahme bei Eintritt ins Wohnheim und monatliche Kontrolle des Gewichts, beziehungsweise bei Bedarf in kürzeren Abständen, bei Bewohnerinnen, bei denen Essen eingegeben wird. Information der Küche an das Pflegepersonal über den Nährwert des Essens, damit diese abschätzen können was die Bewohnerinnen zu sich genommen haben.

Dekoration: „Das Auge isst mit“ – eine bunte und liebevolle Dekoration ist in vielen Heimen selbstverständlich, in einigen jedoch leider nicht.

- **Zeitpunkt des zu-Bett-gebracht-Werdens**

Die Schlafbedürfnisse von Menschen sind nicht nur altersabhängig, sondern auch innerhalb einer Altersgruppe individuell verschieden. Auch ältere Menschen haben unterschiedliche Schlafrhythmen, die ihren Arbeitsbiographien und ihren persönlichen Vorlieben entsprechen. Eine flexiblere Gestaltung des Zu-Bett-Bringens wird von sehr vielen Heimbewohnerinnen intensiv gewünscht. Noch mobile Bewohnerinnen können diese individuelle Entscheidung, wann sie ins Bett gehen möchten, selbst treffen. Immobile Menschen müssen sich jedoch – da sie Hilfe benötigen - den Dienstplänen des jeweiligen Heimes anpassen, was dazu führt, dass in manchen Heimen alte Menschen schon um 17 Uhr 30 zu Bett gebracht werden.

Der Abend ist überhaupt eine Tageszeit, die fast ungenutzt verstreicht. In sehr wenigen Heimen in Tirol werden Angebote für die Abendstunden gemacht.

- **„Taschengeld“**

Die Verwendung eines anderen Terminus anstelle des immer wieder verwendeten Begriffs „Taschengeld“ möchte ich dringend empfehlen. Bewohnerinnen haben sich mir gegenüber öfters geäußert, dass sie sich dadurch diskriminiert fühlen. „Taschengeld“ bekommen Kinder. Die Bewohnerinnen erhalten nach einem arbeitsreichen Leben eine Pension, von der ihnen ein Restbetrag bleibt.

Vorschlag der Bewohnerinnen statt Taschengeld: „ist ja klar Restpension“

Von dieser zum Eigenbedarf verbleibenden Pension müssen z.B. auch die Krankentransporte (€ 9,40 ohne Rückfahrt) und Rezeptgebühren (€ 4,70) bezahlt werden. Diese und andere Selbstbehalte haben sich in den letzten Jahren deutlich erhöht, der Betrag, der den Bewohnerinnen zur Verfügung steht, wurde jedoch nur den minimalen Erhöhungen der Pension angepasst. Neben diesen Ausgabe-Posten kommen noch weitere hinzu – Telefon, Getränke, Zusatzleistungen wie Kühlschrank, Wäsche usw. – die ebenfalls von diesen zum Teil sehr kleinen Beträgen bezahlt werden müssen. Wie aus den Graphiken in Kapitel „Befragung der

Tiroler Wohn- und Pflegeheime“ hervorgeht (siehe auch Anhang) sind in vielen Heimen die Preise für diese alltäglichen Angebote den üblichen Marktpreisen angepasst und damit für viele Bewohnerinnen unerschwinglich.

- **Beziehungspflege**

Gerade die kommunikativen Tätigkeiten wie spazieren gehen, Gespräche führen, zuhören, spielen, usw. gehören wesentlich zu einer funktionierenden Beziehungspflege. Die Zeit, die mit den Bewohnerinnen auf diese Art und Weise verbracht wird, drückt Wertschätzung gegenüber den Erfahrungen und dem Wissensschatz des alten Menschen aus. Sie gibt wertvolle Hinweise auf die Persönlichkeit und die Gewohnheiten der Bewohnerin.

Diese Beziehungspflege sollte schon beim Eintritt ins Heim beginnen, denn es ist den alten Menschen sehr bewusst, dass dieses Haus wahrscheinlich ihr letztes Daheim sein wird. Ein Mentorinnensystem könnte hier helfen, den neuen Bewohnerinnen das Gefühl des Willkommenseins zu geben und würde ihnen auch erleichtern sich in der ungewohnten Umgebung zurecht zu finden. Misstrauen und Ablehnung könnten hier schon zu Beginn manchmal verhindert werden.

Kenntnisse und Erfahrung in der Biographieforschung sollten für Pflegerinnen selbstverständlich sein. Das Wissen um die biographischen Hintergründe erleichtert das Verstehen von Gewohnheiten, Verhalten und Denkweisen und erleichtert nicht nur den Pflegealltag für die Pflegenden, sondern auch für die Bewohnerinnen.

Eine Ansprechpartnerin mit psychosozialen Hintergrund, deren Hauptaufgabe darin besteht, sich um die psychischen und sozialen Anliegen der Bewohnerinnen zu kümmern, wäre in einem Wohnheim eine notwendige Position. Alte Menschen, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters Verluste erleiden – Ehepartnerin, Wohnung, Selbständigkeit, Kontrolle über alltägliche Entscheidungen und den Körper, Mitbewohnerinnen – sind teilweise in psychisch labilen Situationen, in denen ihnen eine psychosoziale Fachkraft beistehen müsste, um sie durch diese Krisenzeiten zu begleiten.

Beziehungspflege betrifft aber nicht nur die Pflegenden und die Bewohnerinnen, sondern selbstverständlich auch die Heim- und Pflegedienstleitung und die Angehörigen. Gerade Angehörige stehen diesen – auch für sie – neuen Situationen teilweise mit großer Hilflosigkeit, aber auch teilweise großem Engagement gegenüber. Klare Rahmenbedingungen und Absprachen verhindern Missverständnisse, die zu Misstrauen, Ablehnung und zu Eskalationen führen können.

- **Durch die Eingangstür ins Freie**

Menschen, deren Mobilität eingeschränkt ist, sind auf fremde Hilfe angewiesen. Diese Hilfe zu bekommen ist ein Menschenrecht. Begleitet spazieren zu gehen oder mit dem Rollstuhl geschoben zu werden, ist jedoch aufgrund der dichten Arbeitsstunden der Pflegenden keine Selbstverständlichkeit. Sehr häufig wird diese Tätigkeit an Angehörige und/oder ehrenamtliche Helferinnen delegiert. Menschen, die keine Angehörigen haben, die diesen „Liebesdienst“ für sie tun, verbringen Tage ohne frische Luft und ohne die stimulierende Aussicht auf eine Stunde im Freien. Viele Wohnheime sind mit schönen Gärten ausgestattet, deren Benutzung jedoch von fremder Hilfe abhängt. Diese Hilfe geben manche Pflegenden in ihren Pausen, da sie aufgrund der strikten Arbeitsvorgaben während der Arbeitsstunden keine Zeit dafür finden.

- **Pflegegeeldeinstufungen**

Demenzielle Erkrankungen werden – wie bereits bekannt und in den Medien mehrmals berichtet – in den Pflegegeeldeinstufungen viel zu wenig berücksichtigt.



## VI. Zukünftige Herausforderungen für die Altenpflege in Tirol – Empfehlungen

*„Durch die Art, wie sich eine Gesellschaft  
gegenüber ihren Alten verhält,  
enthüllt sie unmissverständlich die Wahrheit,  
oft sorgsam verschleiert,  
über ihre Grundsätze und Ziele.“*

Simone de Beauvoir

Ob sich alte Menschen, die auf fremde Hilfe angewiesen sind, sich wohl fühlen, hängt auch ganz wesentlich von der Möglichkeit der Selbstbestimmung ab. Der noch mögliche Rahmen der Selbstbestimmung wird m.E. sowohl durch strukturelle wie auch durch persönliche Einengungen für die Bewohnerinnen zu wenig beachtet bzw. nicht genügend ausgeschöpft – siehe Essen, zu Bett gehen usw.

Die im vorigen Kapitel skizzierten Bereiche, in denen dringender Handlungsbedarf besteht, sind in Hinblick auf diesen Aspekt der Selbstbestimmung noch durch einige Aufgaben zu ergänzen, die sich in der Zukunft stellen werden. Auf diese Herausforderungen vorbereitet zu sein, wird eine verantwortungsvolle Aufgabe der nächsten Jahre sein.

### **Strukturelle Herausforderungen**

#### **Personelle Strukturen**

Menschen möchten auch im Alter so lange wie möglich in vertrauter Umgebung leben. Um diesem Bedürfnis nachzukommen, bedarf es des Ausbaus der ambulanten Dienste sowie die Vernetzung dieser Dienste mit den stationären Einrichtungen.

Der Durchlässigkeit und Zusammenarbeit ambulanter und stationärer Einrichtungen kommt in Zukunft eine große Rolle zu, denn an deren Flexibilität wird sich die Lebensqualität alter Menschen ganz wesentlich entscheiden. Zu bereits bestehenden Institutionen wie „Essen auf Rädern“ usw. müssen sich Tagesstruktur-Einrichtungen, die Sicherheit einer Nachtbetreuung, erschwingliche Dienstleistungen für den Alltag wie Putzdienste, Gartenpflege, Transporthilfen usw. gesellen, um alten Menschen den Verbleib in ihren vertrauten Wohnungen und Häusern so lange als möglich zu gewährleisten.

### **Bauliche Strukturen**

Der Ausbau von „Betreutem Wohnen“ in Wohngemeinschaften ist dringend zu empfehlen. Nicht nur werden in diesen kleinen übersichtlichen Wohneinheiten alltägliche Arbeiten noch selbst erledigt, was zu einer Förderung und Stimulierung der Fähigkeiten führt und damit zur Steigerung von Gesundheit und Wohlbefinden, sondern die alten Menschen erleben eine Nähe und Geborgenheit, die in großen Heimen schwer vermittelt werden kann. Diese Wohngemeinschaften sollten zentrumsnah eingerichtet werden, sodass öffentliche Verkehrsmittel ohne Probleme erreicht werden können. Diese Mobilität erleichtert die Teilnahme am öffentlichen Leben und erlaubt es den Menschen nach ihren kulturellen, sozialen und intellektuellen Bedürfnissen gemäß zu handeln.

### **Zielgruppenorientierte Herausforderungen**

Zu oben genannten strukturellen Herausforderungen sind in der Zukunft noch einige Problemfelder zu lösen, die sich auf bestimmte Gruppen von Menschen beziehen.

#### **Junge Bewohnerinnen**

Bereits jetzt schon sind in manchen Wohnheimen Menschen untergebracht, die einer anderen Generation angehören als die Bewohnerinnen der Seniorenheime. Junge Reha-Patientinnen, die keine Möglichkeit des Verbleibs zu Hause haben und in Krankenhäusern fehl am Platz sind, werden in Wohnheimen untergebracht. Sind sie allerdings in einem Wohnheim stationär aufgenommen, bekommen sie keine weiteren

Rehabilitationsmaßnahmen mehr zugesprochen. Diese wären jedoch gerade bei jungen Menschen von großer Wichtigkeit, damit physische Fähigkeiten erhalten bleiben und die Hoffnungslosigkeit nicht überhand nimmt (selbstbestimmt leben).

Ein weiteres Defizit der Unterbringung von jungen Reha-Patientinnen in Wohnheimen ist die mangelnde Beschäftigungsmöglichkeit.

## **Kurzzeitpflege**

80% der alten Menschen in Tirol werden zu Hause betreut und gepflegt. Obwohl in den letzten Jahren einige Maßnahmen unternommen wurden (Einschulungskurse für Angehörige, Selbsthilfegruppen usw.), um die belastende Situation von pflegenden Angehörigen zu verbessern, gibt es nach wie vor zu wenig Kurzzeitpflegebetten, die permanent zur Verfügung stehen würden. Die Möglichkeit, eine Kurzzeitpflege in Anspruch zu nehmen, sollte nicht nur bei vorheriger Anmeldung und mit Wartezeiten gegeben sein, sondern auch kurzfristig in dringlichen und akuten Fällen und zwar in einem Heim der Wahl, nicht in einem Heim, das gerade ein Bett frei hat. Die ständige Verfügbarkeit von Kurzzeitpflegebetten wäre ein weiteres Zeichen für die Wertschätzung der Arbeit pflegender Angehörigen, indem auf ihre Situation Rücksicht genommen wird und ihnen schnelle und spontane Hilfe zugesichert werden kann.

## **Gerontopsychiatrische BewohnerInnen**

Die aktuelle Entwicklung der Bevölkerung – bedingt durch die steigende Lebenserwartung – wird zu einer Zunahme gerontopsychiatrischer Erkrankungen führen. Zusätzlich zu körperlichen Gebrechen und Beschwerden steigt mit höherem Lebensalter auch das Risiko psychisch zu erkranken. Dabei sind Krankheiten auf Grund von Abbauprozessen im Gehirn (Demenzen) und Depressionen besonders verbreitet. Die sog. „Altersdepression“ ist vor allem bei älteren Menschen in Heimen und Krankenhäusern vorhanden und diese ist mitverantwortlich für eine signifikante Zunahme der Suizidalität alter Menschen, vor allem bei Männern ab 75 Jahren.

Eine deutliche Erhöhung des Pflegeschlüssels aufgrund der zu erwartenden Zunahme von gerontopsychiatrisch erkrankten Patientinnen mit besonderem Betreuungsbedarf ist dringend anzuraten. Weiters wird die Installierung laufender Fortbildungsangebote für bereits ausgebildete Pflegerinnen zu den Themen Altersdepression, Demenzerkrankungen und Alterssuizidalität empfohlen.

## Migrantinnen

Die „Gastarbeiterinnen“ der ersten Generation, die in den 60er und 70er Jahren nach Österreich kamen, werden in naher Zukunft betreuungs- und pflegebedürftig werden. Derzeit lässt sich in Tirol noch kein Bedarf für Menschen dieser Gruppe feststellen, da die Betreuung und Pflege im Wesentlichen noch im Familienverband stattfindet. Es ist jedoch zu erwarten, dass der Bedarf an außerhäuslicher Pflege aufgrund der Anpassung an österreichische Gesellschaftswerte und der zunehmenden Berufstätigkeit junger Frauen der 2. und 3. Generation steigen wird.

Menschen mit Migrationshintergrund haben ein anderes Krankheits- und Altersverständnis als Menschen mit österreichischen Wurzeln. Die Ausübung religiöser Rituale und kulturell bedingter Traditionen zu gewährleisten, wird die Wohnheime vor große Herausforderungen stellen.

In der Zukunft wird die Auseinandersetzung mit dem Thema der „Integration in Seniorenheimen“ unausweichlich werden. Um dieser Herausforderung adäquat und sensibel zu begegnen, ist auch hier schon frühzeitig durch Arbeitskreise unter Einbeziehung von Menschen mit Migrationshintergrund und durch Fortbildungsangebote für Heimleiterinnen, Pflegedienstleiterinnen und Pflegepersonal Vorsorge zu treffen.

## Pflegesicherung

Das Recht auf adäquate Pflege sollte ein Grundrecht jedes pflegebedürftigen Menschen sein.



## VII. Anhang

**Wohnheim** .....

Der Fragebogen wird tirolweit ausgewertet, daher Rücksendung erbeten an:

Heimanwaltschaft  
Sillgasse 8  
6020 Innsbruck

### Fragebogen

#### CAFÈ

1. Gibt es in Ihrem Heim einen Kaffeebetrieb?

- nein                       ja

2. Von wem wird das Kaffee geführt?

- Heim                       Fremdführung

3. Was kosten die folgenden Getränke bzw. Speisen?

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> gr. Brauner         | € ..... |
| <input type="checkbox"/> kl. Brauner         | € ..... |
| <input type="checkbox"/> Mineralwasser       | € ..... |
| <input type="checkbox"/> Apfelsaft           | € ..... |
| <input type="checkbox"/> 1/8 l Rot-/Weißwein | € ..... |
| <input type="checkbox"/> kleines Bier        | € ..... |
| <input type="checkbox"/> Apfelstrudel        | € ..... |

#### TELEFON

1. Erfolgt die Abrechnung der Telefongebühren über das Heim oder direkt mit der Telekom?

- Telekom                       Heim

2. Haben die Heimbewohner eine Grundgebühr zu leisten?

ja  nein

3. Wie hoch ist die Grundgebühr?

€ .....

3. Wie hoch sind die Kosten für eine Minute telefonieren?

€ .....

### **HYGIENEARTIKEL**

- Sind Hygieneartikel mit den Heimkosten abgedeckt?
- Werden diese den BewohnerInnen gesondert verrechnet?

Was kosten z.B. folgende Hygieneartikel:

- Shampoo € .....
- Duschgel € .....
- Zahnpasta € .....
- ..... € .....

### **ZUSATZLEISTUNGEN**

(Aufschlüsselung bitte monatlich)

- Kühlschrank im Zimmer € .....
- vegetarisches Essen oder sonstige spezielle Diäten € .....
- Sondenernährung € .....
- werden sonstige Dienstleistungen angeboten und verrechnet

.....  
 für Nichtkonsumierte Leistungen Rückvergütung  
.....

Welche Getränke werden während des Tages gereicht:

- Obstsäfte  Mineralwasser  Wasser
- Tee  Sirupsäfte  .....

Gibt es Angebote in Ihrem Wohnheim, die die Lebensqualität der Bewohner und Bewohnerinnen Ihrer Meinung nach erweitert.

.....

Vielen Danke für Ihre Bemühungen!

Wohnheim Fragebogen Auswertung – CAFETERIA													
Wohnheim	Cafébetrieb		Caféführung		Kosten der Getränke							v.Kuchen	
	ja	nein	Heim	extern	gr. Brauner	kl. Brauner	verlängerter	Mineralwasser	1/8 lt Wein	Bier			
Ibk-Stadt									0.33	0.2	klein	0.5FL	
Haus St. Raphael	x		x		2,10	1,50			1,40		1,80	1,50	1,60
Heim am Hofgarten (ISD)	x		x		2,40	1,90		1,30			1,70	2,10	1,90
Haus St. Josef am Inn	x		x		2,20	1,40			0,90		1,50	2,20	1,60
Stiftung Nothburgaheim	x		x		1,00	1,00		1,00					1,00
Wohnheim Pradl (ISD)	x		x		2,40	1,90		1,30			1,70	2,10	1,90
Wohnheim Saggen (ISD)	x		x		2,40	1,90		1,30			1,70	2,10	1,90
Wohnheim Hötting (ISD)	x		x		2,40	1,70	2,00	1,40			1,70	2,60	1,90
Wohnheim Reichenau (ISD)	x		x		2,40	1,90		1,30			1,70	2,10	1,90
Wohnheim Innere Stadt (ISD)	x		x		2,40	1,70			1,40		1,70	2,40	1,90
Wohn- und Pflegeheim St. Vinzenz	x		x		2,60	1,90					2,10	2,40	2,20
Seniorenresidenz Veldidenapark	x		x					1,90					
Ibk-Land													
WH +PH Vorderes Stubaital, Fulpmes		x											
Vinzenz-Gasser-Heim Inzing		x											
Haus im Stiftsgarten, WH+PH Hall	x		x		2,10	1,50			0,80		1,20	2,10	1,50

Wohnheim	Cafébetrieb		Caféführung		Kosten der Getränke								v.Kuchen	
	ja	nein	Heim	extren	gr. Brauner	kl. Brauner	verlängerter	Mineralwasser	1/8 lt Wein	Bier				
Haus im Seidnergarten, WH+PH Hall	x		x		2,10	1,50		0,33	0,2	1,20	klein	0,5FL	2,10	1,50
Haus zum Guten Hirten, Hall	x		x		f. BW gratis, ausser alkoholische Getränke									
Haus im Magdalengarten, Hall	x		x		2,10	1,50			0,80	1,20			2,10	1,50
St. Klara-Heim, Hall		x												
Haus für Senioren Absam	x		x		1,50	1,30			0,90	1,30			1,90	
Altersheim „Annaheim“, Mühlbachl	x		x		1,50				1,30	1,30			2,10	
Soziales Kompetenzzentrum Rum	x		x		3,00	1,70	1,90		1,60	1,60			2,40	0,80
Alten- und Pflegeheim, Steinach a.Br.		x												
Altenwohnheim Telfs	x		x			1,15	1,60		0,50	1,00			1,70	1,50
Pflegeheim Unterperfluss u. Umgebung	x		x		1,50					0,90			2,00	1,50
Seniorenheim Wattens	x		x		1,70				1,10	1,00			1,80	1,30
s Zenzi, Zirl	x		x		2,10				1,30	1,50	1,80			1,50
Haus der Senioren, Völs	x		x		1,60	1,20			1,00	1,80			1,70	1,10
Haus St. Martin, Aldrans	x		x		1,90	1,40			0,90	1,30			1,90	1,40
Altersheim Neustift		x			kostenlos									
Haus Sebastian, Axams	x		x		1,80	1,40			1,30	1,20			1,70	1,50
Landespflegeklinik	x			x	2,80	1,90			1,90	1,90	2,10			2,00



Wohnheim	Cafébetrieb		Caféführung		Kosten der Getränke							v.Kuchen
	ja	nein	Heim	extren	gr. Brauner	kl. Brauner	verlängerter	Mineralwasser	1/8 lt Wein	Bier		
<b>Kufstein</b>								0.33	0.2	klein	0.5FL	
St. Josefshaus Brixlegg		x										
Altersheim Kirchbichl	x		x		1,30	0,80			0,80	0,90	1,40	1,10
Wohn- und Pflegeheim Kramsach	x			x SP	1,40	1,20			1,00	1,00	1,50	1,20
Wohn- und Pflegeheim Kufstein	x		x+EA		1,40	0,70			0,60	0,90	1,30	1,00
Seniorenheim Wörgl	x		x				0,50*		0,50*	0,50*	1,-	1,00-
Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau		x					/1,50		/1,-	/1,00	/2,-	/1,50
Alten- und Pflegeheim Brandenburg		x			Kaffee für BW + Angeh. gratis a. Nachm.							
Wohn- und Pflegeheim Bad Häring	x		x		1,40				1,00	1,20		
Altersheim Ebbs	x		x		1,90					1,80	2,40	2,00
Altersheim Kundl	x		x		1,20				0,50	1,10		
Altersheim Langkampfen		x										
Altersheim Marienheim Reith i.A.		x										
Altersheim Wildschönau	x		x		freiwillige Spenden							
Sozialzentrum Münster	x			x	2,60	1,80			1,80	1,80	2,10	1,90
<b>Landeck</b>												
Altersheim Landeck	x		x		1,60	1,60			1,20	1,40	2,10	1,30
Heim Santa Katharina, Ried i.O.	x		x		1,10	1,10			1,10	1,10	1,10	

\* für Bewohnerinnen



### Wohnheim Fragebogen Auswertung – TELEFON

Wohnheim	Abrechnung		Grundgeb.		Höhe GGB	Gesprächsgeb.		sonstiges
	Telekom	Heim	ja	nein		Min.	Einheit /Impuls	
<b>Ibk-Stadt</b>								
Haus St. Raphael		x		x			0,12	unter € 2,- Gespräche für BW kostenlos
Heim am Hofgarten (ISD)		x	x		10,8	0,013		
Haus St. Josef am Inn		x		x		0,15		
Stiftung Nothburgaheim		x		x			0,02	
Wohnheim Pradl (ISD)		x	x		10,8	0,013		
Wohnheim Saggen (ISD)		x	x		10,8	0,013		
Wohnheim Hötting (ISD)		x	x		10,8	0,013		
Wohnheim Reichenau (ISD)		x	x		10,8	0,013		
Wohnheim Innere Stadt (ISD)		x	x		10,8	0,013		
Wohn- und Pflegeheim St. Vinzenz		x		x				Tarif nicht bekannt gegeben
Seniorenresidenz Veldidenapark		x		x				je nach Anschluß und Anbindung
<b>Ibk-Land</b>								
WH +PH Vorderes Stubaital, Fulpmes	x		teilw.					
Vinzenz-Gasser-Heim Inzing		x		x			0,15	
Haus im Seidnergarten, Hall		x		x			0,12	
Haus im Stiftsgarten, Hall		x		x			0,12	
Haus zum Guten Hirten, Hall		x	x		5,00	0,10		
Haus im Magdalenengarten, Hall		x		x			0,12	
St. Klara-Heim der Tertiarschwestern, Hall								keine Angaben
Haus für Senioren Absam		x		x		0,12		
Altersheim „Annaheim“, Mühlbachl		x		x			0,10	

Wohnheim	Abrechnung		Grundgeb.		Höhe GGB	Gesprächsgeb.		sonstiges
	Telekom	Heim	ja	nein		Min.	Einheit /Impuls	
SoKo Zentrum Rum		x		x			0,11	
Alten- und Pflegeheim Steinach a.Br.		x		x			0,10	
Altenwohnheim Telfs		x		x		0,15		
Pflegeheim Unterperfuss u. Umgebung		x		x		0,10		
Seniorenheim Wattens	x			x		0,11		(Festnetz, Ortsgespräch)
s Zenzi, Zirl		x		x				nicht bekanntgegeben
Haus der Senioren, Völs		x		x			0,18	incl. Mwst.
Haus St. Martin, Aldrans		x		x			0,16	
Altersheim Neustift	x			x				
Haus Sebastian, Axams		x		x				Tarife nicht bekannt gegeben
Landespflegeklinik		x	x			0,15	0,02	Grundgebühr pro Tag wo telefoniert wird
<b>Imst</b>								
Betagtenheim Imst		x		x		0,09		
WH+PH des Gemeindeverb. Imst u. Umgebung		x		x			0,10	
Heim Via Claudia, Nassereith		x		x			0,064	Direktverrechnung ohne Zuschlag durch das WH
Altenwohnheim Längenfeld		x		x				z.Z. normaler Tarif Telekom
AH+PH-Sozialzentrum Mieming	x							
Altenwohnheim Sölden		x		x		0,15		
Seniorenheim Haus Elisabeth, Silz		x		x			0,12	
Altenwohnheim Ötz	x			x				

Wohnheim	Abrechnung		Grundgeb.		Höhe GGB	Gesprächsgeb.		sonstiges
	Telekom	Heim	ja	nein		Min.	Einheit /Impuls	
<b>Kitzbühel</b>								
Altenwohnheim Fieberbrunn		x		x				Telekomtarif ohne Aufschlag
Altersheim Hopfgarten i.Br.		x	x		3,9			Grundgebühr pro Tag, Abrechnung Gebührenzähler
Altersheim Kirchberg		x		x				Einheit verrechnet/ Tarif nicht bekannt gegeben
Altersheim Westendorf		x		x			0,03	
Altenwohnheim Kitzbühel		x		x				lt. Tarif der Telekom
Pflegeheim St. Johann i.T.				x				Tarif keine Angaben
Altenwohnheim Kössen		x		x				Tarife keine Angaben
Alten- und Pflegeheim Brixen i.Th.				x				Tarife keine Angaben
Altenwohnheim der Gemeinde Kirchdorf	x			x				
Altersheim der Gemeinde Jochberg	x			x				
Altenheim St. Johann	x			x				
<b>Kufstein</b>								
St. Josefsheim Brixlegg	*	*		x				* wird nicht verrechnet
Altersheim Kirchbichl		x		x			0,08	
Wohn- und Pflegeheim Kramsach		x		x		0,16		
Wohn- und Pflegeheim Kufstein	x							
Seniorenheim Wörgl		x		x			0,02	incl. Mwst.
Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau	x							
Alten- und Pflegeheim Brandenberg	x							

Wohnheim	Abrechnung		Grundgeb.		Höhe GGB	Gesprächsgeb.		sonstiges
	Telekom	Heim	ja	nein		Min.	Einheit /Impuls	
Alten- und Pflegeheim Bad Häring	x							Ansuchen um Befreiung bei Mindestpension
Altersheim Ebbs	x							Befreiung bei Pflegegeldbezug
Altersheim Kundl	x							
Altersheim Langkampfen		x		x				eigene DW - Abrg. über Telefoncomp/ Tarif nicht bekanntgegeben
Altersheim Marienheim Reith i.A.		x		x				dzt.kostenlos,Tel efonerfassung ist defekt
Altersheim Wildschönau	x			x				jeder BW nimmt Tel Nr. von zu Hause mit, dh auch Gebührenbefreiung
Sozialzentrum Münster		x		x		0,10		
<b>Landeck</b>								
Altersheim Landeck		x		x		0,03		
Heim Santa Katharina, Ried i.O.		x		x				Telering
Wohn- und Pflegeheim St. Josef, Grins		x		x			0,11	incl. Mwst.
Seniorenwohnheim Zams-Schönwies		x		x		0,07		
WH +PH Oberes Stanzertal, Flirsch		x		x		0,10		
<b>Lienz</b>								
Bezirkaltersheim Lienz		x		x			0,15	Einheit in der Geschäftszeit ca.60sec./ Freizeit ca. 90sec.

Wohnheim	Abrechnung		Grundgeb.		Höhe GGB	Gesprächsgeb.		sonstiges
	Telekom	Heim	ja	nein		Min.	Einheit /Impuls	
Bezirksaltenheim Matrei i.O.		x		x			0,15	Einheit in der Geschäftszeit ca.60sec./ Freizeit ca. 90sec.
Bezirksaltenheim Sillian		x		x			0,15	Einheit in der Geschäftszeit ca.60sec./ Freizeit ca. 90sec.
<b>Reutte</b>								
Haus Ehrenberg		x		x			0,07	
SZ Haus zum Guten Hirten, Reutte		x		x			0,11	
Schwaz								
Altersheim Jenbach		x		x			0,21	
Regional-Altenwohnheim Schwaz-Achental		x		x			0,10	
Seniorenheim Vomp	x							
Altersheim Zell a.Z.		x			6,48	0,36		* Monatsmiete
Altersheim St. Josef, Schwaz - Weidach		x		x				keine Angabe
Franziskusheim Fügen		x		x			0,17	
Marienheim, Schwaz		x		x			0,25	
Pension Inge		x		x			0,30	

Wohnheim Fragebogen Auswertung – HYGIENEARTIKEL						
Wohnheim	in HK	BW verr	Hygieneartikel			
			Shampoo	Dusch- gel	Zahn- pasta	andere Artikel
<b>Ibk-Stadt</b>						
Haus St. Raphael	x					
Heim am Hofgarten (ISD)	x					Standardprodukt
Haus St. Josef am Inn	teilw.				x	Zahnpasta selbstgekauft
Stiftung Nothburgaheim	nein	nein			x	Bürste, Düfte, Hautcreme Lippenstift etc. wird v.BW/Angh. selbst besorgt
Wohnheim Pradl (ISD)	x					Standardprodukt
Wohnheim Saggen (ISD)	x					Standardprodukt
Wohnheim Hötting (ISD)	x					Standardprodukt
Wohnheim Reichenau (ISD)	x					Standardprodukt
Wohnheim Innere Stadt (ISD)	x					Standardprodukt
WH +PH St. Vinzenz						Hygieneartikel werden von BW selbst bzw. dessen Angehörige besorgt
Seniorenresidenz Veldide- napark	x					sollten bes. Artikel geordert werden, werden 1:1 verrechnet
<b>Ibk-Land</b>						
Vorderes Stubaital, Fulmpes	x					
Vinzenz-Gasser-Heim Inzing	x					
Haus im Seidnergarten, Hall		x				Kukident € 4,45 (88ST.) Haftcreme € 3,25
Haus im Stiftsgarten, Hall		x				Kukident € 4,45 (88ST.) Haftcreme € 3,25
Haus zum Guten Hirten, Hall	x		x		x	Shampoo, Zahnpasta selbstgekauft
Haus im Magdalenengarten, Hall		x				Kukident € 4,45 (88ST.) Haftcreme € 3,25
St. Klara-Heim, Hall	x					
Haus für Senioren Absam	x					
AH "Annaheim", Mühlbachl	x					
SoK-Zentrum Rum	x					bei besonderen Wünschen selbst kaufen

Wohnheim	in HK	BW verr	Hygieneartikel			
			Shampoo	Dusch- gel	Zahn- pasta	andere Artikel
AH + PH Steinach	x					
Altenwohnheim Telfs	x				0,65	Duschgel nur wenn BW anderes wünscht 0,75
PH Unterperfuss u. Umgebung	x					
Seniorenheim Wattens	x				x	Zahnpasta jeder BW selbst aufkommen
s Zenzi, Zirl	x					
Haus der Senioren, Völs	x				x	Zahnpasta wird vom BW gekauft; Prothesen Reing.
Haus St. Martin, Aldrans	nein	nein				
Altersheim Neustift	x					
Haus Sebastian, Axams	teilw.					
Landespflegeklinik	z.Teil	z.Teil				Shampoo + Duschgel abhängig von pers. Präferenz
<b>Imst</b>						
Betagtenheim Imst	x					Wünsche nach speziellen Produkten, werden in Rechnung gestellt
WH+PH Imst u. Umgebung	x					
Heim Via Claudia, Nassereith		x				Waschlotion € 1,74 (500ml), Körperlotion € 4,40 (500ml)
Altenwohnheim Längenfeld	nein	nein				wird von der Gemeinde bezahlt
AH+PH-Sozialzentrum Mieming		x				Einkaufspreis
Altenwohnheim Sölden	x					
SH Haus Elisabeth, Silz	x					
Altenwohnheim Ötz	x					
<b>Kitzbüchel</b>						
Altenwohnheim Fieberbrunn	x					
Altersheim Hopfgarten i.Br.		x	350ml € 2,10	250ml € 1,70	75ml € 1,85	15% Aufschlag zum Einkaufspreis
Altersheim Kirchberg	teiw.	teilw.				Shampoo + Duschgel stellt Haus
Altersheim Westendorf	x					

Wohnheim	in HK	BW verr	Hygieneartikel			
			Shampoo	Dusch- gel	Zahn- pasta	andere Artikel
Altenwohnheim Kitzbühel	nein					Hygieneartikel von BW selbst besorgt
Pflegeheim St. Johann i.T.	z.Teil				0,67	
Altenwohnheim Kössen	x				x	Reinigungstablette, Haftcreme, Zahnbürste
AH + PH Brixen i.Th.	x					
AH der Gemeinde Kirchdorf	x					
AH der Gemeinde Jochberg	x					
Altenheim St. Johann	x					
<b>Kufstein</b>						
St. Josefsheim Brixlegg	x				x	Zahnreinigstabl. wird von An- geh. oder v. Heim besorgt und z.genauen Preis weiterverr.
Altersheim Kirchbichl	x				x	und andere Toilettartikel werden meist v. Angeh. o.BW, wenn WH dann Verrechnung 1:1
WH +PH Kramsach	x					
WH +PH Kufstein	nein	nein				werden von den Angehörigen besorgt
Seniorenheim Wörgl	x					nur spezielle Wünsche werden dem BW gesondert verrechnet
AH +PH Scheffau	x					
AH + PH Brandenburg	x					
WH +PH Bad Häring	x		x	x	x	wird von den BW bzw. Angeh. besorgt
Altersheim Ebbs		x				zum Einkaufspreis
Altersheim Kundl	x					
Altersheim Langkampfen	z.Teil					der Rest wird von den BW selbst getragen
AH Marienheim Reith i.A.	x					
Altersheim Wildschönau	x					
Sozialzentrum Münster						1:1 weiter Verrechnung da Produktwünsche erfüllt werden, keine Einheitspreise

Wohnheim	in HK	BW verr	Hygieneartikel			
			Shampoo	Dusch- gel	Zahn- pasta	andere Artikel
<b>Landeck</b>						
Altersheim Landeck		x				werden von BW o. Angeh. selbst besorgt
Heim Santa Katharina, Ried i.O.		x		3,13	1,20	
WH +PH St. Josef, Grins	x					
SWH Zams-Schönwies	x					
Oberes Stanzertal, Flirsch	x					
<b>Lienz</b>						
Bezirksaltersheim Lienz		x	250ml 2,05	1000ml 3,80	50ml 0,83	
Bezirksaltenheim Matri i.O.		x	250ml 2,05	1000ml 3,80	50ml 0,83	
Bezirksaltenheim Sillian			250ml 2,05	1000ml 3,80	50ml 0,83	
<b>Reutte</b>						
Haus Ehrenberg, Reutte	x					wenn speziell gewünscht , dann mit den BW verrechnet
Haus zum Guten Hirten, Reutte		x	* 2,75	0,99	1,26	* Spezial- Shampoo
<b>Schwaz</b>						
Altersheim Jenbach	x					
RAH Schwaz-Achental	x				1,39	Kukident € 3,49, Reinigungstabl. € 3,48
Seniorenheim Vomp	teil- weise		x	x	x	werden von den Angehörigen besorgt
Altersheim Zell a.Z.						nicht angeführt
AH St. Josef, Schwaz	x					
Franziskusheim Fügen	x					
Marienheim, Schwaz		x	2,50	3,10		
Pension Inge	x					

<b>Wohnheim Fragebogen Auswertung – Zusatzleistungen*</b>					
<b>Wohnheim</b>	<b>Kühl- schrank</b>	<b>veg. Essen o.sp. Diäten</b>	<b>Sonden- ern.</b>		<b>Rückvergütung</b>
<b>Ibk-Stadt</b>					
Haus St. Raphael	nein	o.Verr.	RV	Friseur, Fuß- pflege, Physioth.	ja, bei nur Sonden- ernährung ?
Heim am Hofgarten (ISD)	teilweise	o.Verr.	RV	Friseur, Fußpflege	RV 3,70 pro Tag
Haus St. Josef am Inn				Friseur, Fuß- pflege, priv. Wäsche 33,-	ja, bei nur Sonden- ernährung ?
Stiftung Nothburgaheim				Friseur, Fuß- pflege, Physioth.	
Wohnheim Pradl (ISD)	teilweise	o.Verr.	RV	Friseur, Fußpflege	RV 3,70 pro Tag
Wohnheim Saggen (ISD)	teilweise	o.Verr.	RV	Friseur, Fußpflege	RV 3,70 pro Tag
Wohnheim Hötting (ISD)	teilweise	o.Verr.	RV	Friseur, Fußpflege	RV 3,70 pro Tag
Wohnheim Reichenau (ISD)	teilweise	o.Verr.	RV	Friseur, Fußpflege	RV 3,70 pro Tag
Wohnheim Innere Stadt (ISD)	teilweise	o.Verr.	RV	Friseur, Fußpflege	RV 3,70 pro Tag
WH + PH St. Vinzenz	k. Angaben				
<b>Ibk-Land</b>					
Haus im Stiftsgarten, Hall	6,-				
Haus im Seidnergarten, Hall	6,-				
Haus im Magdalenengarten, Hall	6,-				
PH Unterperfuss u. Umgebung				Abstellraum im Keller 10,-	
<b>Imst</b>					
AH+PH-Sozialzentrum Mi- eming	6,-				
Haus Elisabeth, Silz				Maltherapie 10,- 1/4 h	
<b>Kitzbüchel</b>					
Altersheim Kirchberg					RV Sondennahrung - Essen 7,-

Wohnheim	Kühl- schrank	veg. Essen o.sp. Diäten	Sonden- ern.		Rückvergütung
<b>Landeck</b>					
Heim Santa Katharina, Ried i.O.					Sondenernährung RV 4,-
<b>Schwaz</b>					
AH St. Josef, Schwaz				Friseur, Fuß- pflege, Zusatz- nahrung ?	

\* Es sind nur jene Heime angeführt, die eine Angabe gemacht haben.

<b>Wohnheim Fragebogen Auswertung – Angebote zur Erhöhung der Lebensqualität im Wohnheim</b>	
<b>Ibk-Stadt</b>	
Haus St. Raphael	Animation, Ausflüge, Gottesdienste, Opernbesuche, Grillfeste, allg. Feste
Heim am Hofgarten (ISD)	Ergotherapeutisches Angebot (Basteln, Singen, Kochen, Kartenspielen), Ausflüge, teil. Konzerte
Haus St. Josef am Inn	Tagesgestaltung (Bastel-, Liederrunde, Gymnastik, etc.) Jährl. Urlaubstaus, Seelsorge, Ehrenamtl. MA, Heimbeirat
Stiftung Nothburgaheim	Grundlage des Betreuungsangebotes „wahrnehmende Betreuung und Pflege“
Wohnheim Pradl (ISD)	Ergotherapeutisches Angebot (Basteln, Singen, Kochen, Kartenspielen), Ausflüge, teil. Konzerte
Wohnheim Saggen (ISD)	Ergotherapeutisches Angebot (Basteln, Singen, Kochen, Kartenspielen), Ausflüge, teil. Konzerte
Wohnheim Hötting (ISD)	Ergotherapeutisches Angebot (Basteln, Singen, Kochen, Kartenspielen), Ausflüge, teil. Konzerte
Wohnheim Reichenau (ISD)	Ergotherapeutisches Angebot (Basteln, Singen, Kochen, Kartenspielen), Ausflüge, teil. Konzerte
Wohnheim Innere Stadt (ISD)	Ergotherapeutisches Angebot (Basteln, Singen, Kochen, Kartenspielen), Gottesdienst, Bewegungsgruppe
Wohn- und Pflegeheim St. Vinzenz	Tägl. Gottesdienst, Sing-, Bastel-, Bibelrunde, kl. Ausflüge, Vorführungen der Kindergärtenu. Schulen, bei externen Behandlg. und Untersuchungen werden nicht selbst. BW von MA des Hauses begleitet, BW die stationär in anderen Einrichtung aufgenommen sind werden von MA besucht
Seniorenresidenz Veldidenapark	strukturierte Tagesaktivitäten (verschiedene Angebote)
<b>Ibk-Land</b>	
WH +PH Vorderes Stubaial, Fulpmes	Frühjahrs-, Herbst- und Geburtstagsausflüge, Seniorentanz, Seirengymnastik, Gedächtnistraining, Kreative Bastelgruppe (Seidenmalen, Mosaik, Körbe flechten, Kerzen dekokrieren, Kuchen backen), gesellige Nachmittag (sing-, Speilnachmittag) seelsorgerische Betreuung, monatliche Gottesdienste
Vinzenz-Gasser-Heim Inzing	kostenlose Teilnahme an aktivitäten der Tagesbetreuung im Haus (Sozialsprengel), 1x/Wo aktivierende Gesprächsrunde mit einer Alterspädagogin, teilweise Einzelbetreuung
Haus im Stiftsgarten, WH+PH Hall	keine Angaben
Haus im Seidnergarten, WH+PH Hall	keine Angaben
Haus zum Guten Hirten, Hall	Wohlfühloase, Vitaminbar, Massage, Seelsorg. Betreuung, Besucherhund, Kreativgruppe, Kartenrunde, Kindergarten-, Schülergruppe, freiw. MA

Haus im Magdalenen- garten, WH+PH Hall	keine Angaben
St. Klara-Heim der Terti- arschwestern, Hall	leben nach dem Alltagsprinzip - Normalität
Soziales Zentrum St. Josef, Mils	keine Rückmeldung
Haus für Senioren Ab- sam	keine Angaben
Altersheim „Annaheim“, Mühlbachl	keine Angaben
Soziales Kompetenzzent- rum Rum	Ergotherapie +div. Gruppen+Aktivitäten, Sing-, Bastel-, Back-, Kreativgruppe, Gartentherapie, Pinguin (PC), ausflüge, „Zeit zum Hoagatschn“, Bewegung mit Musik, Gottesdienst, seelsorgerische Betreuung auch durch Freiwillige + Freiwilligenarbeit, Projekt „Alt und jung“, Kino
Alten- und Pflegeheim Steinach a.Br.	keine Angaben
Altenwohnheim Telfs	„Werkstatt!“ (Bastln, Handarbeiten, Singen, Turnen, Gedächtnistraining, Musik- machen...)
Pflegeheim Unterperfluss u. Umgebung	Bewegung zur Musik, Karten spielen, Kreativ Nachmittag, Gedächtnistraining, Kino, verschiedene Nachmittage mit Musikgruppen, Gartenfest
Seniorenheim Wattens	div. Veranstaltungen (wie Faschings-, Muttertag-, Geburtstags- und Weihnachts- feier) Singen, monatl. mehrere Ausflüge in die nähere Umgebung, Gedächtnis- training, Altengymnastik, Palmbinden, Basteln Oster- und Weihnachtsschmuck
s Zenzi, Zirl	Seniorenturnen 2x/Wo, Besuchsdienste, Hospizgruppe, Gartentherapie, Ergothe- rapie
Haus der Senioren, Völs	Gottesdienste, Musikgymnastik, Singen, ausflüge, Ergotherapie, Senioren PC, die üblichen Feiern im Jahreskreis, Seniorennachmittage
Haus St. Martin, Aldrans	Beispielhaft: Psychosozialer Dienst (Psychologin), Seelsorge (Theologin), Sozial- pädagoge als Tagesgestalter, Ehrenamtl. MA, Obstmarkt im Haus (wöchentl.) Therapien, Friseur, Fusspflege
Altersheim Neustift	Hühnerstall, unsere Kleinheit
Haus Sebastian, Axams	keine Angaben
Landespflegeklinik	strukturierte Tagesaktivitäten (verschiedene Angebote)
<b>Imst</b>	
Betagtenheim Imst	Besuchsdienste EA, Besuch 1/Wo ehrenamtl. Seelsorgerinnen, Gottesdienst 1/ Wo, Bewegung mit Musik, Gedächtnistraining 2/Wo, Einkaufsfahrten, Ausflüge, Spaziergänge, Musiknachmittag 1/Wo, Friörin 14tägig, Fußpflege 1/mo, Haustie- re, Sprechstunde der Gemeinderäte-Sozialausschuß 6wöchig
WH+PH des Gemeinde- verb. Imst u. Umgebung	Psychosoziale Betreuung durch Präsenzkraft, Ergotherapiegehilfin und Zivildienstler

Heim Via Claudia, Nas-sereith	Streichelzoo, 20 Wostd. Beschäftigung und animation (Malen, Singen, Spazieren, Kochen, Basteln,..) 16 WoStd Seelsorgerische Aufgaben (Gruppen- und Einzelgespr.) 1 Wo Sommerurlaub (2005,2006 Caorle, 2007 Steiermark) 1x/Wo in den Sommermonaten „Mittagsgrillen im Garten“
Altenwohnheim Längenfeld	Seniorenachmittag, diverse Feiern, Ausflüge
AH+PH-Sozialzentrum Mieming	keine Angaben
Altenwohnheim Sölden	Besuchsdienste, 1x/Wo Gedächtnistraining, Gymnastik
Seniorenheim Haus Elisabeth, Silz	Singrunde, Nähstube, Bewegung mit Musik, Messe am Samstag
Altenwohnheim Ötz	Menschlichkeit, heimelige Wärme, das Miteinander, regelmäßige Ausflüge ins Grüne mit Mittagessen oder Jause
<b>Kitzbüchel</b>	
Altenwohnheim Fieberbrunn	Tiere, Garten, Veranstaltungen Ehrenamtliche, Ausflüge, Kapelle, Pflege nach IPK, Hausmannskost, ganzheitliche Pflege
Altersheim Hopfgarten i.Br.	keine Angaben
Altersheim Kirchberg	Singgruppen, Seniorenturnen, Basteln, Besuche Kindergartenkinder
Altersheim Westendorf	Tagesgestaltung, Veranstaltungen, Seniorenturnen, Gedächtnistraining uvm.
Altenwohnheim Kitzbühel	Animation, Gesprächskreis, psychologische Betreuung, Gymnastik, Ausflüge, Basteln
Pflegeheim St. Johann i.T.	JA
Altenwohnheim Kössen	Singstunde 14 tägig, Turnen 14 tägig, Basteln, Rollstuhl-Ausflüge
Alten- und Pflegeheim Brixen i.Th.	Individuelle Betreuung durch Größe des Hauses gewährleistet!
Altenwohnheim der Gemeinde Kirchdorf	tägl. frisches Obst zur freien Entnahme, 1x/Wo Seniorengymnastik mit Gedächtnistraining
Altersheim der Gemeinde Jochberg	Hl. Messe im Haus, Gymnastik, Geburtstagsfeier. Feierlichkeiten, ausflüge, teilweise Mithilfe in der Küche
Altenheim St. Johann	Massageliegen, Rückenschule, div. Ausflüge + Feiern, hl. Messe, Animation, Basteln, Gedächtnistraining, Colibri PC, Kochen
<b>Kufstein</b>	
St. Josefsheim Brixlegg	Mobiler Friseur u. Fußpflege, Ausflugsfahrten, Geburtstagsfeiern, Beschäftigungstherapien, Ergotherapie, div. Feierlichkeiten zu bes. Anlässen (Muttertag, Ostern, Valentin, Fasching, Grillfeiern, Weihnachten, Platzkonzerte)

Altersheim Kirchbichl	Kneippbereich, sowie Fitnessbereich, animation - gesellschaftl., handwerkli.,muisch; Ausflüge und Feiern
Wohn- und Pflegeheim Kramsach	keine Angaben
Wohn- und Pflegeheim Kufstein	hl. Messe, Kino, Geburtstagfeier, Turnen, Gedächtnistraining, Geschicklichkeitsübungen
Seniorenheim Wörgl	eine großes Sortiment an Zwischenmahlzeiten, Frühstücksbuffet BW selber bedienen kann, individuelles Schöpfsystem, z.T. auch Wunschkost
Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau	keine Angaben
Alten- und Pflegeheim Brandenburg	diverse Feierlichkeiten, Heimtainer, individuelle Pflege
Wohn- und Pflegeheim Bad Häring	1x/Wo Bewegungstherapie - kostenlos, wöchentl. Messe, Geburtstagsfeiern und Ausflüge
Altersheim Ebbs	Ergotherapie, Singen, Bewegungstherapie,etc.
Altersheim Kundl	Aktivierende Tagesbetreuung (Sitztanz, Singen etc.) Projekt jung und alt mit Kindergarten, Projekte mit Hauptschule Kundl
Altersheim Langkampfen	Bewegungs- und Wohlfühlturnen
Altersheim Marienheim Reith i.A.	Ausflüge 1x/Mo, Urlaub, Hausball, Besuchsdienste, 1x/Mo Musiknachmittag
Altersheim Wildschönau	Gedächtnistraining, Singrunden, Ausflüge, Veranstaltungen, Gymnastik, Seniorennachmittag
Sozialzentrum Münster	keine Angaben
<b>Landeck</b>	
Altersheim Landeck	keine Angaben
Heim Santa Katharina, Ried i.O.	Ergotherapie, Einsatz vieler ehrenamtlicher MA
Wohn- und Pflegeheim St. Josef, Grins	Geburtstagsfeiern, Grillfeste, Gedächtnistraining, Turnen, Basteln.... (Tagesbetreuung)
Seniorenwohnheim Zams-Schönwies	Geburtstagsfeier wird organisiert
Wohn- und Pflegeheim Oberes Stanzertal	Veranstaltungen (Schuhplattergruppe, Musiknachmittage, Feste im Jahreskreis) Besuch einer Ausstellung, Öffnung des Hauses für Aktivitäten von außen z.B. Fastensuppe, Ehrenamtl. MA
<b>Lienz</b>	
Bezirkaltersheim Lienz	Hydrotherapie (Wassertreten, Kneippanwendungen), Dampfsauna, Gedächtnistraining, Musiktherapie, Tanz- und Bewegungstraining, Ausflüge, Feste und Feiern, Hospizbegleitung, Messfeiern versch. Konfessionen, Bastelrunden, Filmvorführungen, Vorträge, Vorlesestunden, Kunst auf Rädern usw.

Bezirksaltenheim Matrei i.O.	Hydrotherapie (Wassertreten, Kneippanwendungen), Dampfsauna, Gedächtnistraining, Musiktherapie, Tanz- und Bewegungstraining, Ausflüge, Feste und Feiern, Hospizbegleitung, Messfeiern versch. Konfessionen, Bastelrunden, Filmvorführungen, Vorträge, Vorlesestunden, Kunst auf Rädern usw.
Bezirksaltenheim Sillian	Dampfsauna, Bewegungstraining, Ausflüge, Feste und Feiern, Hospizbegleitung, Messfeiern, Bastelrunde, Filmvorführungen usw.
<b>Reutte</b>	
Haus Ehrenberg	freie Obst + Joghurt „entnahme“ in jedem Stock, Zwischenmahlzeit werden gereicht (Müsli, Obst, etc.)
SZ Haus zum Guten Hirten, Reutte	versch. Aktivitäten und animation während des Tages werden in unserm Hause angeboten
<b>Schwaz</b>	
Altersheim Jenbach	Tagesgestaltung + Ehrenamtlichen Arbeit
Regional-Altenwohnheim Schwaz-Achental	hauseigene Physiotherapeutin (ohne Gebühr), strukturierte Tagesgestaltung unter Einbindung von ehrenamtlichen MA, Ausflüge + Feste im Jahreskreis, wöchentl. Hausmesse mit extremem Priester
Seniorenheim Vomp	Seniorengymnastik, Gedächtnistraining, Ausflüge auch in Kleingruppen
Altersheim Zell a.Z.	keine Angaben
Altersheim St. Josef, Schwaz-Weidach	große Gartenanlage, Gymnastik, Basteln, Gedächtnistraining
Franziskusheim Fügen	Seniorenanimationb (Kegeln, Basteln, Filmvorführungen etc.), Kartenspielnachmittag jeden Donnerstag, Gottesdienst in Hauskapelle jeden Mittwoch, Ausflüge im Sommer und Herbst
Marienheim, Schwaz	10 Minuten Aktivierung, wöchentliche Aktivierungsrunde, Turnen, Aromapflege, Basale Stimulierung, Validation, div. Ausflüge, kulturelle Besuche von Veranstaltungen
Pension Inge	keine fixen Essenzeiten, bis spät in die NAcht können Mahlzeiten zubereitet werden

## **Tiroler Heimanwaltschaft**

Sillgasse 8, 3. Stock (Lift), A-6020 Innsbruck

**Kostenlose Telefonnummer: 0800 800 504**

E-Mail: [heimanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:heimanwaltschaft@tirol.gv.at)

[www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft)

**Heimanwältin DSA Monika Hitsch persönlich erreichbar:**

Dienstag und Donnerstag 8.00 – 12.00 Uhr und nach Vereinbarung

### **Bürozeiten:**

Montag – Freitag 8.00 – 12.00 Uhr

Montag – Donnerstag 14.00 – 17.30 Uhr