



TIROLER HEIMANWALTSCHAFT

Tätigkeitsbericht 2015/2016



Tiroler Heimanwaltschaft



Heimanwältin

Diplom-Sozialmanagerin Elvira Havei

Mitarbeiterin

Ursula Hütthaler

Mag. Johanna Summereder

Erreichbarkeit

Adresse

Meraner Straße 5, 1. Stock (Lift), 6020 Innsbruck

Bürozeiten

Montag bis Freitag 8.00 – 12.00 Uhr

Montag bis Donnerstag 14.00 – 17.00 Uhr nach Vereinbarung

Kostenlose Telefonnummer

+43 800 800 504

E-Mail / Homepage

heimanwaltschaft@tirol.gv.at

www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft

Vorwort

*Landesrat Univ.-Prof.
DI Dr. Bernhard Tilg*



Wahrung der Menschenwürde, Förderung von Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Heimbewohnerinnen und -bewohner sowie die Sicherung der Pflegequalität in den über 90 Langzeitpflegeeinrichtungen des Landes – das sind die Kernaufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft. Auf Basis des Tiroler Heimgesetzes 2005 vertritt diese Einrichtung des Landes die Rechte aller Bewohnerinnen und Bewohner von Wohn- und Pflegeheimen in Tirol sowie von Personen, die in absehbarer Zeit in ein Heim aufgenommen werden.

Als Gesundheitslandesrat von Tirol ist es mir ein großes Anliegen, dass die Pflegeeinrichtungen den gestiegenen Anforderungen an die Pflege bedürftiger Menschen gerecht werden und eine hohe Lebensqualität nachhaltig sichern. An dieser Stelle möchte ich mich bei den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die rund um die Uhr dafür arbeiten, die Pflege auf allerhöchstem Niveau sicherzustellen, sehr herzlich bedanken.

Zur Gewährleistung des hohen Pflegeanspruches gehört auch, dass eine Stelle mit Rat & Hilfe bei allen Fragen, Beschwerden und Anregungen im Zusammenhang mit Wohn- und Pflegeheimen zur Verfügung steht. In dieser Funktion leistet die Tiroler Heimanwaltschaft als Anlaufstelle für Heimbewohnerinnen und -bewohner sowie deren Angehörige wertvolle Arbeit. Schnell und unbürokratisch nehmen sich die einfühlsamen Mitarbeiterinnen den Problemen der bedürftigen Menschen an, beraten sie und suchen bestmögliche Lösungen. Durch ihr Engagement verbessern sie kontinuierlich die Qualität der Wohn- und Pflegeheime in Tirol.

In diesem Sinne ein herzliches Dankeschön allen Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft für ihre hochgeschätzte Arbeit verbunden mit der Bitte, sich auch weiterhin mit großem Engagement für die alten und pflegebedürftigen Menschen in unserem Land einzusetzen.

Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg

Landesrat für Gesundheit, Pflege und Wissenschaft

Innsbruck, im Oktober 2017

Vorwort

Robert Kaufmann,
Obmann „ARGE Tiroler Altenheime“



Die Arbeitsgemeinschaft (ARGE) der Tiroler Altenheime versteht sich als die Dachorganisation aller Tiroler Wohn- und Pflegeheime und vor allem der Menschen, die dort wohnen und arbeiten. Daher ist uns die Sicherstellung einer hohen Qualität in der Pflege und Betreuung in den Wohn- und Pflegeheimen ein großes Anliegen. Damit es den Menschen, die bei uns leben, gut geht ist es wichtig, dass auch in allen anderen Bereichen wie zum Beispiel in der Küche, in der Reinigung und in der Verwaltung gute Arbeit geleistet wird. Bei jeder Maßnahme, die in einem Tiroler Pflegeheim gesetzt wird, müssen wir uns daher die Frage stellen: „Welche Auswirkungen hat das für unsere BewohnerInnen“?

Um den hohen Standard und die gute Lebensqualität in den Tiroler Wohn- und Pflegeheimen auch in der Zukunft zu halten, beziehungsweise zu verbessern leistet auch die Tiroler Heimanwaltschaft einen ganz wertvollen und wesentlichen Beitrag dazu. Mit der Abhaltung von regelmäßigen Sprechtagen in den Einrichtungen, Informations- und Fortbildungsveranstaltungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Probleme dadurch meist schon gelöst werden bevor sie eigentlich auftreten.

Als unabhängige, für die Rechte und Interessen der HeimbewohnerInnen im Tiroler Heimgesetz verankerte Heimanwältin hat sich die Tiroler Heimanwaltschaft in den zwölf Jahren ihres Bestehens zu einer ganz wichtigen Institution in der Altenarbeit unseres Bundeslandes etabliert. Die Heimanwältin Frau Elvira Havei ist bemüht bei Anfragen und Beschwerden schnelle und gute Lösungen für die Menschen zu suchen und tut dies immer unter Einbeziehung aller Beteiligten.

Ich bedanke mich für die gute Zusammenarbeit und freue mich auch weiterhin auf ein gedeihliches Miteinander mit der Tiroler Heimanwaltschaft, im Sinne aller Tiroler Bewohnerinnen und Bewohner.

Robert Kaufmann

Obmann ARGE Tiroler Altenheime

Zirl, im Oktober 2017

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	7
Rückblick	8
Was hat sich 2015 und 2016 im Gesundheits- und Sozialbereich getan?	8
Ausblick	9
Was gibt es zu tun?	9
Die Tiroler Heimanwaltschaft	10
1. Struktur	10
2. Aufgaben	11
3. Statistische Übersicht	12
4. Beratung und Information	16
5. Bearbeitung von Beschwerden.....	18
6. Hilfe und Vermittlung.....	19
7. Sprechtag 2015 und 2016	20
8. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen – Heimeinschauen 2015 und 2016.....	21
9. Öffentlichkeitsarbeit	23
10. Gewaltprävention.....	24
11. Zusammenarbeit und Vernetzung.....	24
12. Projekte.....	28
Exkurse	30
Rechte der HeimbewohnerInnen.....	30
Überblick über die Ausbildungsreform der Berufsbilder in der GuKG-Novelle	31
Abkürzungsverzeichnis	32
Literaturverzeichnis	33
Internetquellenverzeichnis	34
Abbildungsverzeichnis	35
Systempartner der Tiroler Heimanwaltschaft	36
Adressen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime	37

Einleitung

Elvira Havei, Heimanwältin



Im Jänner 2016 wurde ich von der Landesregierung bestätigt und für weitere fünf Jahre als Tiroler Heimanwältin bestellt. Gemäß Auftrag laut Tiroler Heimgesetz 2005 § 8 Abs 8 lit h leg cit lege ich meinen dritten Tätigkeitsbericht für die Jahre 2015/2016 vor, indem ich die Schwerpunkte meiner Arbeit aufzeige, die im Bereich der Wohn- und Pflegeheime in Tirol im vergangenen Zeitraum besonders aufgefallen sind.

Wünsche und Ansprüche an das Wohnen und Leben im Alter verändern und entwickeln sich immer weiter. Aus diesem Grund ist es für die Tiroler Wohn- und Pflegeheime und die politisch Verantwortlichen notwendig, relevante Veränderungen in der Gesellschaft wahrzunehmen und diese weitsichtig zu berücksichtigen. Um diesen Herausforderungen der demographischen Entwicklung Rechnung zu tragen wird in Tirol das Angebot sowohl an Langzeit- als auch an Kurzzeitpflegeplätzen bzw. an Tagesbetreuungsmöglichkeiten für die Bevölkerung im Rahmen des Strukturplanes Pflege ständig erweitert.

Wer sich jedoch mit den MENSCHEN im Altersheim beschäftigt, wird sehr schnell erkennen, dass moderne Zimmer, barrierefreie Nasszellen und schöne Aufenthaltsräume nur ein Teil dessen sind, was das Wohlbefinden beeinflusst. Genauso wichtig ist die Wertschätzung der pflegebedürftigen Menschen, indem man ihnen auf Augenhöhe begegnet, sie in ihrem Dasein ernst nimmt und als Persönlichkeit respektiert, auch wenn deren kognitive Fähigkeiten schwinden, Erinnerungsmöglichkeiten eingeschränkt sind, sich deren Erzählungen wiederholen oder sie sich nicht mehr adäquat ausdrücken können. Dies ist – zusätzlich zur körperlichen Pflege – keine leichte Aufgabe, vor allem wenn sich zudem Konflikte mit den BewohnerInnen oder auch deren Angehörigen ergeben können.

Der persönliche Bezug zu den Menschen, zwischen MitarbeiterInnen und BewohnerInnen, ist von wesentlicher Bedeutung für die Lebensqualität. Es wäre wünschenswert, dass die verantwortlichen SystempartnerInnen auch diese Seite der Pflege und der Betreuung wahrnehmen und beleuchten, indem sie genau hinsehen und feststellen, wieviel Geduld, Verständnis und Empathie bei dieser Aufgabe gefordert sind. Somit würden nicht nur Qualitätsmerkmale und Finanzen im Vordergrund stehen, sondern der jeweilige Mensch. Schlussendlich verdienen es alle Beteiligten respektvoll behandelt zu werden, ob es sich um BewohnerInnen, Angehörige, Bezugspersonen oder MitarbeiterInnen handelt.

In diesem Sinne möchte ich die Gelegenheit wahrnehmen, allen um die BewohnerInnen bemühten Verantwortlichen, Pflegepersonen, MitarbeiterInnen und auch Ehrenamtlichen in den Tiroler Wohn- und Pflegeheimen ein großes **DANKE** auszusprechen.

Besonderen Dank möchte ich meiner Mitarbeiterin Frau Ursula Hütthaler für die konstruktive Zusammenarbeit und das außerordentliche Engagement während des ganzen Jahres aussprechen.

Elvira Havei

Tiroler Heimanwältin

Innsbruck, im Oktober 2017

Rückblick

Was hat sich 2015 und 2016 im Gesundheits- und Sozialbereich getan?

Der Gesundheits- und Sozialbereich ist ein Sektor, dessen Bedeutung stetig zunimmt. Ein anderes Wertebewusstsein, neue Techniken und die großen Herausforderungen, mit denen Gesellschaft und Politik sich konfrontiert sehen, erzwingen Veränderungen. Auch im Berichtszeitraum 2015–2016 hat sich einiges getan. Der vorliegende Tätigkeitsbericht gibt einen Überblick über zwei interessante Arbeitsjahre und Einblicke in die Praxis der Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft.

Besonders hervorzuheben sind folgende Neuerungen und Veränderungen der letzten beiden Jahre im Gesundheits- und Sozialbereich:

- ▶ Beginn der Arbeiten zur inhaltlichen Umsetzung der Anpassung der Gehälter des Pflegepersonals in Heimen an jenes der MitarbeiterInnen der Tirol Kliniken GmbH in Einklang mit dem Grundsatz „Gleicher Lohn für gleiche Leistung“.
- ▶ Entwicklung des Projektes Tarifreform für die Tiroler Wohn- und Pflegeheime mit dem Kalkulationsmodell „Neu“.
- ▶ Die mit 1. September 2016 in Kraft getretene GuKG-Novelle ermöglicht die Überführung der Grundausbildung zum gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege in den tertiären Bildungsbereich und schafft somit neue Berufsbilder in der Pflege.
- ▶ Planung und Beginn der Bauarbeiten für das neue Hospizhaus Tirol in Hall (geplante Fertigstellung: Frühjahr 2018).

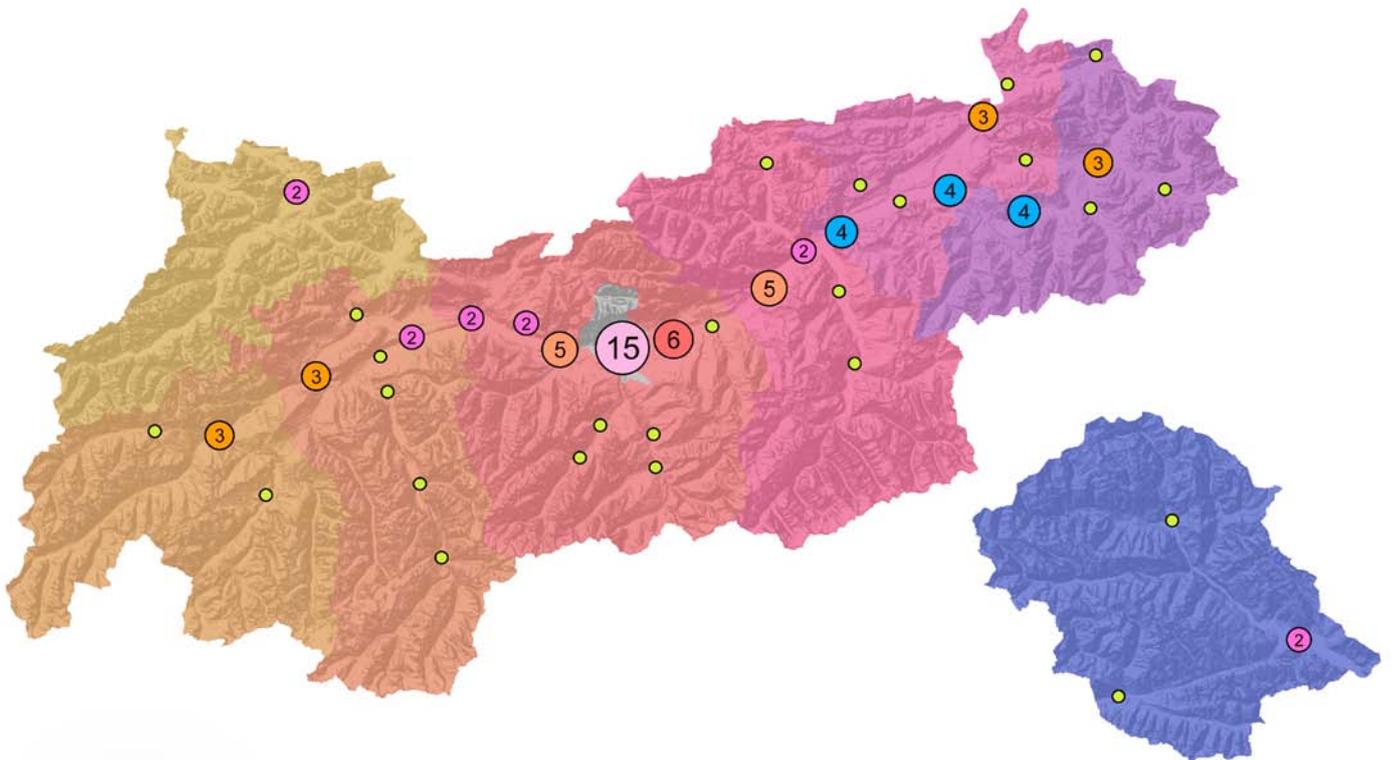


Abbildung 1: Wohn- und Pflegeheime in Tirol (Quelle: tiris – Tiroler Rauminformationssystem)

- ▶ Neubau folgender Heime: Wohn- und Pflegeheim Nußdorf-Debant (Osttirol), Sozialzentrum „Gepflegtes Wohnen“ Mayrhofen im Zillertal, Sozialzentrum Sölden, Sozialzentrum Kundl – Breitenbach.
- ▶ Erweiterungen und Schaffung neuer Pflegeplätze in den Heimen: Wohn- und Pflegeheim Längenfeld, Seniorenheim Wörgl, Franziskusheim Fügen, Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau, Haus der Senioren, Völs, Städtisches Betagtenheim, Imst.

Ausblick

Aufgabe der Heimanwältin ist die Vertretung der Interessen der älteren und vor allem pflegebedürftigen Menschen. Meldungen über Missstände oder Mängel zeigen auf, welche Rahmenbedingungen modifiziert werden sollen. Die gewonnenen Erkenntnisse aus der täglichen Arbeit mit verschiedenen Einrichtungen und Personen ermöglichen es, die Qualitätssicherungsbemühungen nach und nach umzusetzen und eine stetige Weiterentwicklung in den Wohn- und Pflegeheimen Tirols zu gewährleisten.

Auch wenn in den vergangenen Jahren bereits zahlreiche Fortschritte erreicht werden konnten, gibt es nach wie vor Bereiche, in denen aus Sicht der Heimanwaltschaft Handlungsbedarf besteht.

Was gibt es zu tun?

Im Tätigkeitsbericht 2013–2014 wurden bereits Verbesserungspotentiale von der Tiroler Heimanwaltschaft aufgezeigt, die auch im Berichtszeitraum 2015–2016 noch nicht gelöst werden konnten:

- ▶ Verschriftlichung der bisherigen Qualitätsstandards in der Pflege und in der Betreuung
- ▶ Im Hinblick auf die steigenden Herausforderungen an die pflegfachliche Kompetenz und den starken demographischen Wandel: Weiterer Ausbau der Ressourcen und Forcierung außerstationärer Einrichtungen in der Versorgungskette.
- ▶ Viele Heime sind nicht dafür gerüstet, KlientInnen mit psychiatrischen Problemen aufzunehmen. Dadurch gestaltet sich die Suche nach einem Heimplatz häufig als sehr schwierig, es bestehen mitunter lange Wartelisten.
Daher: Sicherstellung einer flächendeckenden Betreuung von kognitiv beeinträchtigten BewohnerInnen durch Fachärzte und psychiatrisch geschultes Pflegepersonal. Regelmäßige ärztliche, psychiatrische Visiten in den Heimen
- ▶ Schaffung adäquater Unterbringungsmöglichkeiten für junge bzw. jüngere Pflegebedürftige; wohnortnahe, flächendeckende Errichtung von Einrichtungen der Langzeitpflege für Menschen mit Behinderungen

Darüber hinaus sind in den folgenden Bereichen Verbesserungen notwendig, um die Lebensqualität und die Würde der BewohnerInnen weiterhin zu gewährleisten:

- ▶ Im Rahmen der geplanten Tarifreform ist Folgendes vorgesehen:
 - Rechtlich verbindliche, klar quantifizierte und überprüfbare Personalvorgaben
 - Festlegung eines Personalschlüssels durch verbindliche und kundgemachte Verordnung des Landes Tirol
 - Erstellung verbindlicher Vorgaben in Hinblick auf Qualifikationsmix des Personals
 - Gesonderte Personalbemessungen für spezielle Betreuungsformen wie Demenzstationen
 - Direkte Abhängigkeit der Personalzumessung im Nachtdienst von der Bewohneranzahl und der Pflegebedürftigkeit zur Entlastung der Nachtdienste
 - Stärkere Einplanung von ErgotherapeutInnen zur Mobilitätsförderung und für Aufenthalte im Freien
- ▶ Das Recht auf persönliche Freiheit erfordert einen angemessenen Umgang unter anderem mit medikamentösen Freiheitsbeschränkungen. Die Durchführung regelmäßiger Kontrollen, Schulungen und Vorträge könnte das Bewusstsein hier erhöhen.
- ▶ Pflegedokumentationen und -planungen sind in manchen Wohn- und Pflegeheimen teilweise unzureichend, fehler- oder lückenhaft. Die Erarbeitung von Qualitätskriterien für die Planung und die Dokumentation sowie die Implementierung der Pflegevisite stellen eine Unterstützung des Pflegepersonals bei der Optimierung der Pflegedokumentation dar.

Die Tiroler Heimanwaltschaft

«*Gemeinsam sind wir stark!*»

Gemäß diesem Motto können wir durch gemeinsame, sorgfältige und fürsorgliche Arbeit pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen ein Leben in Würde sowie eine zeitgerechte Pflege und eine angemessene Lebensqualität bieten. *Elvira Havei*

1. Struktur

Seit Februar 2011 obliegt die Leitung der Tiroler Heimanwaltschaft Frau Elvira Havei. Mit Jänner 2016 erfolgte deren Wiederbestellung. Das Sekretariat wird von Frau Ursula Hütthaler geführt. Als räumliche Ressourcen stehen zwei Büroräume zur Verfügung.

Jeweils eine juristische Verwaltungspraktikantin bzw. ein Praktikant unterstützte die Tiroler Heimanwaltschaft mit 8,5 Wochenstunden. Bis Dezember 2016 haben Frau Mag.^a Vanessa Huttle, Herr Mag. Christian Miksch sowie Frau Mag.^a Andrea Moser wertvolle Mitarbeit geleistet.



Abbildungen 2 und 3: Tag der offenen Tür 2016

Als Ansprechpartnerin für die Bewohnerinnen und Bewohner von Wohn- und Pflegeheimen steht für mich die Wahrung der Rechte, der Würde und der Interessen von HeimbewohnerInnen an erster Stelle. Zudem unterstütze ich die SystempartnerInnen in den Heimen auf vielfältige Weise z.B. in Form von Beratungen, Vermittlungsgesprächen und präventiven Vorträgen z.B. über BewohnerInnen-Rechte und Möglichkeiten zur Vermeidung bzw. den Umgang mit Gewalt, um eine nachhaltige Steigerung der Lebensqualität für die BewohnerInnen in den Heimen zu erreichen.

Die Entgegennahme von Beschwerden und Beratungsgesprächen, das Verfassen von Stellungnahmen und Berichten, die laufende Dokumentation und Erhebung der Statistik im Büro sowie zahlreiche Außendienste, wie das Abhalten von Sprechtagen, die Teilnahme bei allen Heimeinschauen in ganz Tirol und die Begutachtung der Einhaltung der BewohnerInnen-Rechte, die Abhaltung von Heimbesuchen in Anlassfällen bzw. die Durchführung von mediativen Vermittlungsgesprächen zur Unterstützung der BewohnerInnen, die Vorträge in den Heimen zu den Themen „BewohnerInnen-Rechte“ und „Umgang mit Gewalt“, Unterrichtstätigkeit in Bildungsanstalten für Pflegeberufe, Sitzungsteilnahmen der Ethikkommission Research Committee for Scientific and Ethical Questions (RCSEQ) an der Umit u.v.a. bilden den Arbeitsalltag der Tiroler Heimanwaltschaft.

Um mit den BewohnerInnen direkt in Kontakt zu treten und um sich ein persönliches Bild von geschilderten Situationen machen zu können, werden wöchentlich Sprechtage in den Wohn- und Pflegeheimen in allen Tiroler Bezirken abgehalten. Dazu steht auch ein Dienstwagen zur Verfügung.

2. Aufgaben

Der Tiroler Landtag hat mit dem Tiroler Heimgesetz 2005 die Tiroler Heimanwaltschaft als Sondereinrichtung des Landes Tirol geschaffen. Sie dient als Ombudsstelle für BewohnerInnen von Wohn- und Pflegeheimen des Landes Tirol und deren Angehörige, Vertrauenspersonen oder gesetzlichen Vertretungen und befindet sich im Haus der Anwaltschaften in der Meraner Straße 5 in Innsbruck.

Die Aufgaben sind im Tiroler Heimgesetz 2005 § 8 lit. a – lit. h festgeschrieben und umfassen Folgendes:

- ▶ 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
- ▶ Aufklärung von Mängeln oder Missständen in Heimen und Hinwirken auf deren Beseitigung
- ▶ Beratung und Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten von Heimbewohnern
- ▶ Prüfung von Anregungen und Abgabe von Empfehlungen zur Verbesserung der Stellung der Heimbewohner
- ▶ 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
- ▶ Vermittlung bei Streitfällen sowie Versuch der außergerichtlichen Schlichtung in solchen Fällen
- ▶ Begutachtung von Entwürfen zu Rechtsvorschriften, die die Interessen der Heimbewohner oder sonstige Aspekte der Führung von Heimen berühren können
- ▶ Alle zwei Jahre die Vorlage eines Tätigkeitsberichtes an die Landesregierung, der an den Landtag weiterzuleiten ist.

3. Statistische Übersicht

3.1 Allgemeines

In Tirol leben zunehmend mehr ältere Menschen und weniger jüngere Personen. Vor allem die Gruppe der hochbetagten Menschen (85 Jahre und älter) wächst prozentuell am stärksten. Dieser Trend wird sich auch in Zukunft fortsetzen. Dadurch wird auch die Anzahl an geriatrischen und chronischen Erkrankungen sowie jene der Demenzerkrankungen zunehmen.

Diese Entwicklung spiegelt sich in der steigenden Anzahl der stationären Pflege- und Betreuungseinrichtungen sowie einer steigenden Anzahl an Bewohnerinnen und Bewohnern wider.

	2012	2013	2014	2015	2016	Entwicklung 2012 bis 2016 in %
Wohnheimplätze	1.132	1.069	1.059	1.015	922	-18,6
Pflegeheimplätze	4.641	4.836	4.856	5.025	5.203	12,1
Tirol	5.773	5.905	5.915	6.040	6.125	6,1

Tabelle 1: Anzahl der Wohn- und Pflegeheimplätze in Tirol (inkl. Schwerpunktpflege) von 2012 bis 2016

In den 94 Tiroler Wohn- und Pflegeheimen, welche mit dem Land Tirol Leistungen abrechnen, waren im Jahr 2015 insgesamt 6.040 und Ende des Jahres 2016 insgesamt 6.125 Wohn- und Pflegeheimplätze zur tatsächlichen Belegung verfügbar. Weitere rund 250 Heimplätze waren zu diesem Zeitpunkt im Bau bzw. standen wegen Generalsanierung oder Ersatzbauten (z.B. ISD Wohnheim Pradl in Innsbruck) nicht zur Verfügung.

Die Zahl der Wohn- und Pflegeheimplätze in Tirol hat sich in den letzten fünf Jahren von 5.773 auf 6.125, das sind rund 6,10 %, gesteigert. Der Strukturplan Pflege 2012–2022 sieht bis zum Jahr 2022 eine Gesamtsteigerung von rund 22,80 % auf 7.089 Heimplätze vor. Dies bedeutet in weiterer Folge einen Zuwachs von KundInnen bzw. Betroffenen im Zuständigkeitsbereich der Tiroler Heimanwaltschaft.

	2012	2013	2014	2015	2016	Entwicklung 2012 bis 2016 in %
Innsbruck-Stadt	10,7	10,3	9,9	10,0	9,7	-9,1
Imst	6,6	6,7	7,5	7,5	7,5	13,3
Innsbruck-Land	8,4	9,2	9,1	8,9	8,6	2,5
Kitzbühel	8,2	7,7	7,9	8,6	8,9	8,3
Kufstein	8,2	7,8	7,8	7,9	8,0	-2,8
Landeck	7	7,3	7,1	7,0	7,1	0,8
Lienz	7,4	7,6	7,5	7,5	9,2	24,9
Reutte	4,2	4,6	4,5	4,5	4,5	6,5
Schwaz	6,8	6,9	6,7	6,6	6,7	-1,5
Tirol	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	1,3

Tabella 2: Entwicklung der Wohn- und Pflegeheimplätze gesamt nach Bezirken je 1.000 EinwohnerInnen

3.2 Statistisches Datenmaterial der Tiroler Heimanwaltschaft

Seit der Gründung der Tiroler Heimanwaltschaft wird die Anzahl der Kontaktaufnahmen und deren Verteilung auf die Anspruchsgruppen statistisch erfasst.

Aus der Statistik der letzten Jahre geht hervor, dass die Tiroler HeimbewohnerInnen bzw. deren Angehörige das Angebot der Tiroler Heimanwaltschaft häufig und konstant in Anspruch nehmen. Die hohe Anzahl an Kontaktaufnahmen belegt die Akzeptanz und die Wichtigkeit dieser Einrichtung.

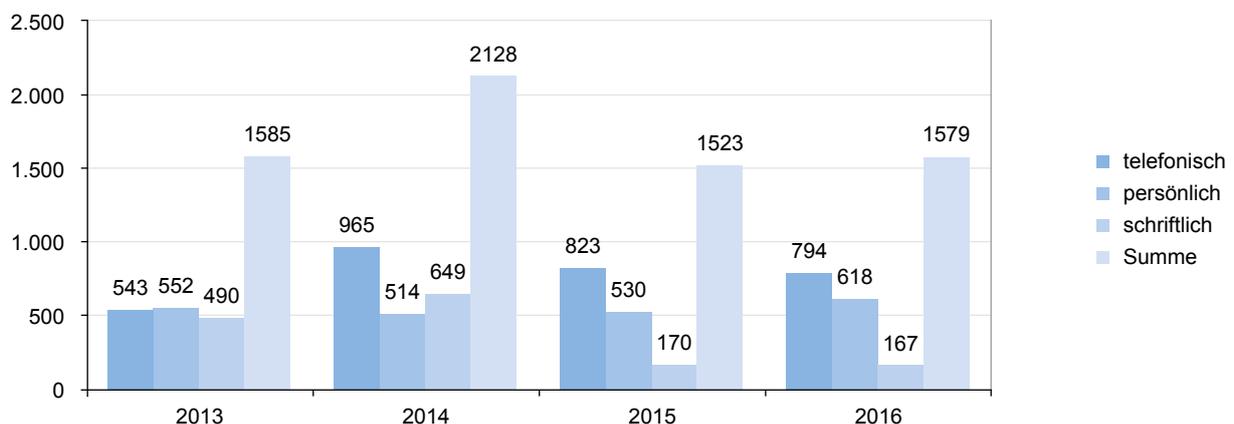


Tabella 3: Kontaktaufnahmen 2013 bis 2016

Die meisten Anliegen werden telefonisch geklärt. In der Tiroler Heimanwaltschaft und auf Ersuchen auch direkt im jeweiligen Heim fand eine Vielzahl an persönlichen Gesprächen statt. Die Anzahl der Kontakte liegt im Jahr 2015 bei 1.523 und im Jahr 2016 bei 1.579. Dies lässt sich einerseits auf die starke Präsenz vor Ort, andererseits auf die Sensibilisierung der Betroffenen und auch des Personals zurückführen.

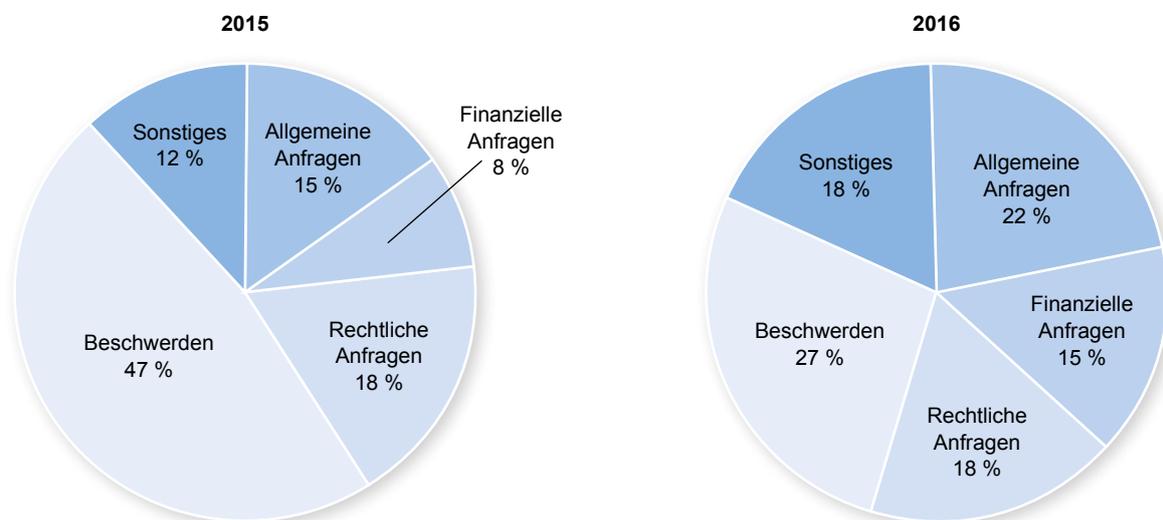


Abbildung 4: Kontakte nach Art der Anfrage 2015 und 2016

Die Tiroler Heimanwaltschaft wird aus den verschiedensten Gründen von ihren KundInnen kontaktiert. Neben allgemeinen, finanziellen und rechtlichen Anfragen machen insbesondere Beschwerden einen bedeutenden Anteil des Tagesgeschäftes aus.

Ein Großteil der Beschwerden führte zu Interventionen (Tabelle 4), die entweder von der Heimanwaltschaft alleine oder in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen bearbeitet wurden.

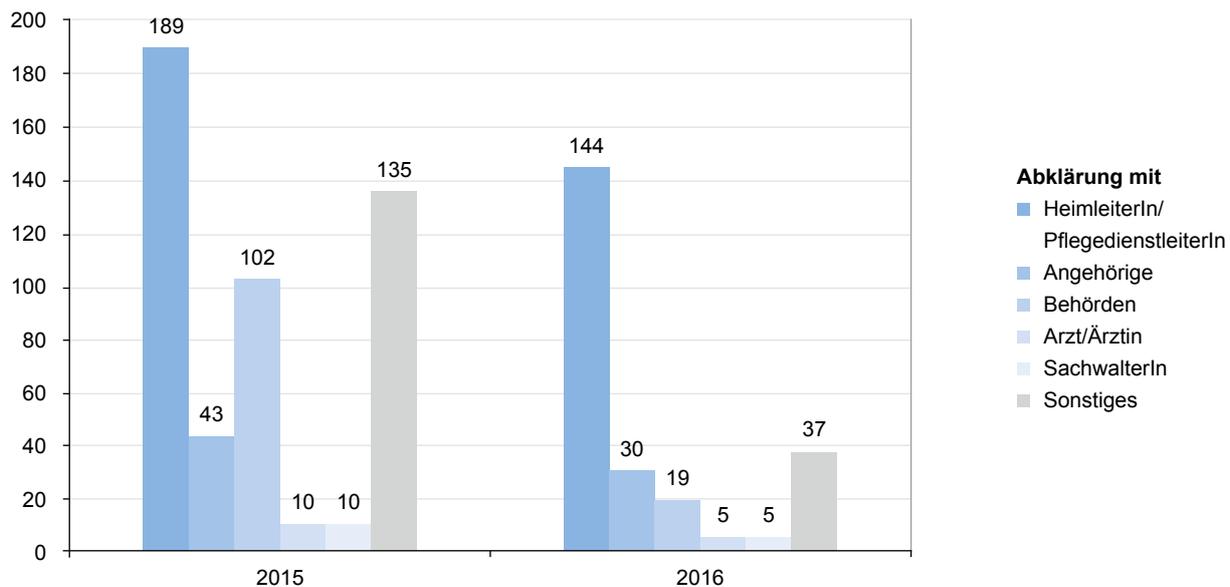


Tabelle 4: Tätigkeiten nach Interventionen 2015 und 2016

Bei der Bearbeitung der Beschwerden ist es 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.

Um angemessen reagieren zu können, sind ausreichend Personalressourcen sowohl auf Seite der Tiroler Heimanwaltschaft als auch auf Seite der Bezirksverwaltungsbehörden und der Landessanitätsdirektion für die notwendigen aufsichtsbehördlichen Überprüfungsverfahren einzuplanen.

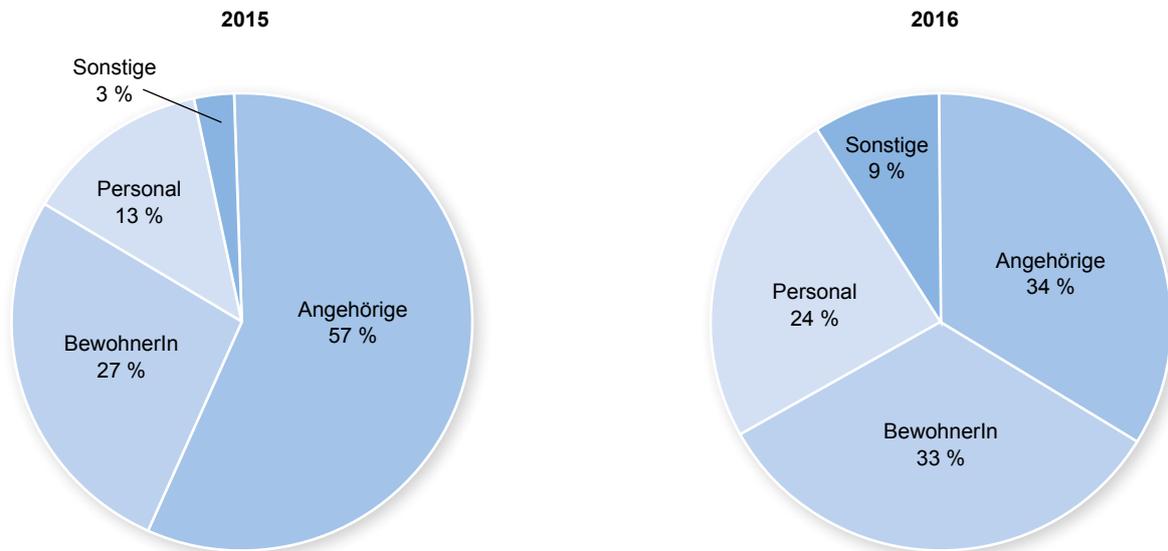


Abbildung 5: Fälle nach Einbringern 2015 und 2016

Wie aus Abbildung 5 ersichtlich wird, sind es überwiegend Angehörige, die Kontakt zur Heimanwaltschaft aufnehmen, um für ihre Familienmitglieder in den Wohnheimen rechtsverbindliche Auskünfte zu bekommen und um über Probleme und Defizite in den Wohnheimen zu berichten.

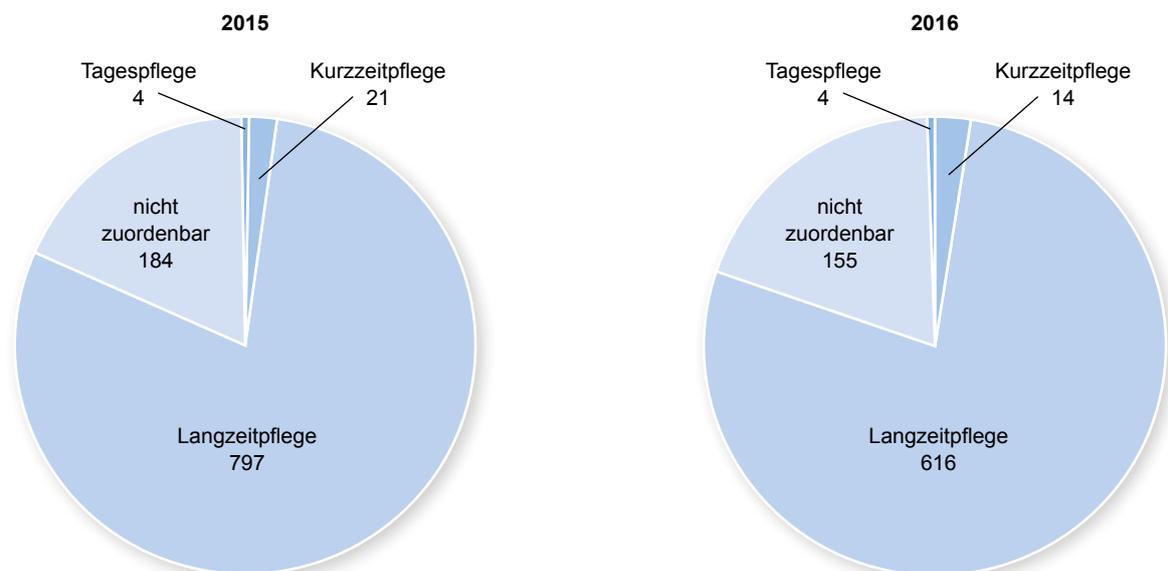


Abbildung 6: Tätigkeit nach Leistung 2015 und 2016

Sowohl im Jahr 2015 als auch 2016 wurde die Heimanwaltschaft vorwiegend von Personen, die sich in Langzeitpflege befinden oder deren Angehörigen und PflegerInnen kontaktiert.

Durch die Möglichkeit, auf Wunsch anonym beraten und informiert zu werden, lassen sich nicht alle Tätigkeiten einer Pflegeleistung zuordnen.

4. Beratung und Information

Zu den Aufgaben der Heimanwaltschaft gehört unter anderem die telefonische und persönliche Beratung von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern über deren Rechte und Pflichten.

Vor allem von Angehörigen werden schon vor Einzug in ein Heim Fragen betreffend Mindestsicherung, Heimkostenfinanzierung, auch in Zusammenhang mit Vermögens- bzw. Erbschaftsangelegenheiten, an die Heimanwaltschaft herangetragen.

Für detailliertere Auskünfte wird unter anderem auch an die kompetenten KollegInnen der Abteilung Soziales, Fachbereich Mindestsicherung und Heime, verwiesen bzw. vermittelt.

Es zeigte sich auch eine verstärkte Nachfrage von Seiten der Wohn- und Pflegeheime hinsichtlich Informationen zu Bewohnerrechten und/oder Umgang mit Gewalt. Diesem Informationsbedürfnis trägt die Heimanwaltschaft mit ihren Vorträgen in den Heimen Rechnung. Dabei ergeben sich immer wieder anregende, interessante Diskussionspunkte insbesondere zu den Rechten der Selbstbestimmung sowie zur Privat- und Intimsphäre. Positiv erwähnenswert ist die Teilnahme nicht nur des Pflegepersonals sondern des gesamten Heimpersonals aus dem Küchen-, Reinigungs-, Haustechnik- und Verwaltungsbereich.



Abbildung 7: Altausflug
(Quelle: Haus St. Josef am Inn)

Fallbeispiele

Recht auf Selbstbestimmung – Eigenverantwortung

Immer wieder werden auch Fragen in finanziellen Angelegenheiten an die Tiroler Heimanwaltschaft herangetragen. Im Zuge einer solchen Anfrage wurde die Angehörige einer Bewohnerin allerdings auch ausdrücklich auf die mit dem Recht auf Selbstbestimmung untrennbar verknüpfte Eigenverantwortung hingewiesen. Die Bewohnerin war im betreffenden Zeitraum handlungsfähig, nicht besachwaltet oder anderweitig fremdvertreten. Über eine mündliche Absprache hatte die Bewohnerin jedoch eine dritte Person ersucht, sich um ihre finanziellen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Heimaufenthalt zu kümmern. Die Bewohnerin hatte sich daraufhin selbst in keiner Weise mehr mit diesen Angelegenheiten beschäftigt. Eine wirkliche Beauftragung inklusive Übernahme der Aufgaben und Verantwortung durch die dritte Person hatte jedoch nicht stattgefunden. Die Bewohnerin war damals Selbstzahlerin. Die monatlichen Heimkosten überstiegen das monatliche Einkommen der Bewohnerin, woraufhin deren Vermögen bald aufgebraucht war. Ein Antrag auf Mindestsicherung und somit die Übernahme der Heimkosten durch einen anderen Kostenträger wurde weder von der dritten Person noch von der Bewohnerin selbst gestellt. Erst beim erfolglosen Versuch, die laufenden Heimkosten vom Konto der Bewohnerin abzubuchen, wurde seitens des Heimes festgestellt, dass kein Geld mehr auf dem Konto verfügbar war. Nach Besprechung mit der Bewohnerin wurden die nötigen Schritte zur Beantragung der Mindestsicherung vom Heim veranlasst.

Da die Bewohnerin weder in finanziellen noch in anderen Dingen rechtskräftig durch eine andere Person vertreten war bzw. nicht rechtskräftig eine andere Person mit ihrer Vertragung beauftragt hatte, oblag die Verantwortung nach wie vor vollumfänglich der Bewohnerin. Diese unterlag allerdings der irrigen Meinung, sich selbst nicht mehr kümmern zu müssen. Die Angelegenheit konnte glücklicherweise ohne größeren Schaden für die Bewohnerin bereinigt werden.

Dazu ist klar festzuhalten: Die Selbstbestimmung und Selbstständigkeit aller Menschen, eben auch von HeimbewohnerInnen, ist untrennbar mit der Eigenverantwortung verbunden.

Grundrecht auf Freiheit – Selbstbestimmung – „Heimweh“

Eine demente Bewohnerin verlässt jeden Tag das Pflegeheim und geht zu ihrem nahegelegenen Zuhause.

Dies stellt die Angehörigen vor folgende Probleme:

- ▶ Wer bringt bzw. holt die Bewohnerin wieder ins Heim zurück?
- ▶ Was passiert, wenn niemand zu Hause ist?
- ▶ Kann man das Pflegepersonal verantwortlich machen, wenn der Bewohnerin etwas passiert?

Die Heimanwaltschaft steht den Betroffenen für detaillierte Auskünfte zur Verfügung.

Würde des Menschen, Wahrung der Privat- und Intimsphäre – Recht auf Sexualität

Die Sexualität ist ein Tabuthema, das zunehmend in Wohn- und Pflegeheimen präsent ist und an Relevanz gewinnt. Der Umgang mit diesen Bedürfnissen wirft immer wieder Fragen auf und stellt das Pflegepersonal vor unklare Situationen.

Die Heimanwältin ist bestrebt, das Pflegepersonal zu informieren und zu sensibilisieren, unter anderem auch im Rahmen ihrer Vorträge über „Bewohnerrechte“ in den Heimen, insbesondere über die Handhabung der Pflegedokumentation in Zusammenhang mit sexuellen Bedürfnissen von Bewohnern bzw. ob diese intimen Wünsche dort festgehalten werden sollten.

Die Heimanwältin weist darauf hin, dass die Verschriftlichung der sexuellen Bedürfnisse von BewohnerInnen und Bewohnern in der Pflegedokumentation eine massive Verletzung der Intim- und Privatsphäre sowie der Menschenwürde darstellt. Im Hinblick auf das Recht auf Einsichtnahme in die Pflegedokumentation für Vertrauenspersonen, Angehörige bzw. Sachwalter ist umso mehr Achtsamkeit von Nöten. Sexuelle Bedürfnisse stehen in keinem Bezug zu pflegerischen Notwendigkeiten und bedürfen daher auch keiner Dokumentation. Diese ist nur in Bezug auf pflegerische Handlungen zulässig.

5. *Bearbeitung von Beschwerden*

Aufgrund der eingegangenen, teilweise anonymen Beschwerden entstand im Laufe der Aufarbeitung der Eindruck, dass manchmal aufgrund vermeintlicher Professionalität mehr und mehr der betroffene Mensch aus dem Fokus verloren wird. Im Anlassfall werden Konzepte, Strategien, Ausbildungen und Dokumentationen diskutiert und dabei laufen wir Gefahr, den/die betroffene(n) BewohnerIn mit seinen/ihren Bedürfnissen und seiner/ihrer Würde auszublenzen.

Ältere Menschen leben länger mit fremder Hilfe zu Hause und der Aufenthalt im Alters- und Pflegeheim findet meist nur noch im allerletzten Lebensabschnitt statt. Bei enger werdenden Ressourcen bleibt häufig nur noch wenig Zeit für die individuellen Bedürfnisse der Menschen. Dabei werden viele Stunden von Angehörigen und Ehrenamtlichen geleistet, die unentgeltlich ihre Zeit und ihr Wissen zur Verfügung stellen. Die BewohnerInnen werden zum Arzt oder zum Einkauf begleitet, bei der Essensaufnahme unterstützt, es wird Ihnen eine Geschichte vorgelesen, mit ihnen gesungen oder musiziert uvm. Ohne mitwirkende Angehörige und ehrenamtlich Tätige wären viele Zusatzangebote wie z.B. Ausflüge, Spaziergänge usw. in den Heimen nicht möglich.

Das Thema der freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, insbesondere der Verwendung von sedierenden Medikamenten, wird immer wieder an die Heimanwaltschaft herangetragen. In diesem Zusammenhang findet eine enge Zusammenarbeit mit dem Verein VertretungsNetz Bewohnervertretung und der OPCAT – Kommission der Bundesvolksanwaltschaft – statt, welche auch ein Augenmerk auf diese Thematik richten.

Fallbeispiele

Mängel in der Dokumentation, Pflegepersonalbesetzung

Die Tiroler Heimanwaltschaft wurde darüber informiert, dass in einer Pflegeeinrichtung eine Minderbesetzung beim Pflegepersonal vorliege. Die Heimanwältin veranlasste über die Aufsichtsbehörde eine anlassbezogene Heimeinschau. Dabei wurden nicht nur die geschilderten Mängel, sondern auch ein klares Defizit bei der Pflegedokumentation festgestellt. In den jeweiligen schriftlichen Stellungnahmen der Beteiligten wurde festgehalten, dass

- ▶ die Sicherheit und das Wohlbefinden der BewohnerInnen gefährdet seien,
- ▶ dies eine Verletzung gesetzlicher Bestimmungen sowie der Bewohnerrechte darstelle,
- ▶ ohne diese wesentlichen Grundlagen für die adäquate Betreuung und Pflege der BewohnerInnen pflegerische Maßnahmen nicht zielgerichtet geplant, durchgeführt oder validiert werden könnten,
- ▶ keine Pflegeziele definiert werden könnten.

Die Aufsichtsbehörde hat die Aufgabe, diese Mängel aufzuzeigen und zu überwachen, ob die festgestellten Defizite von der Heimleitung abgestellt werden. Die Heimanwältin steht zudem im Zuge ihres Sprechtages vor Ort für das Heim und die BewohnerInnen bzw. deren Angehörige zur Verfügung. Weitere Kontrollen werden in Form von „Nachschauen“ durchgeführt.

Würde des Menschen – Versäumnis bei Notfall

Eine demente 91-jährige Bewohnerin ist aufgrund eines lebensbedrohlichen Notfalls mit der Rettung in das Krankenhaus transportiert worden und auf dem Weg dorthin verstorben.

Bemängelt wurde von den Angehörigen, dass die Bewohnerin vom Heim nur mit einer Windel und einem Unterhemd bekleidet, lediglich mit der Rettungsdecke zugedeckt, transportiert worden ist. Weiters ist eine Verständigung der Angehörigen bzw. Vertrauenspersonen / gesetzlichen Vertreter unterblieben.

Die Heimanwältin klärte den Sachverhalt mit der verantwortlichen Pflegedienstleitung und Stationsleitung und organisierte ein klärendes Gespräch mit den Angehörigen. Dabei wurden unter anderem auch die Würde des Menschen und die Intimsphäre besprochen.

6. Hilfe und Vermittlung

Neben der Bearbeitung von Beschwerden gehört es einerseits zu den Aufgaben, Hilfesuchenden, die Rat-schlag in allgemeinen Angelegenheiten suchen, Zeit und Aufmerksamkeit entgegenzubringen; andererseits in Konfliktsituationen auch gemeinsame Besprechungen zu organisieren und zu versuchen einen Konsens zu finden.

Ein wichtiges Anliegen ist dabei, alle Anfragen gleichermaßen ernst zu nehmen und die KlientInnen mit viel Empathie zu unterstützen.

Fallbeispiel

Recht auf Selbstbestimmung – Liebe im Altersheim

Immer wieder werden durch BewohnerInnen, Angehörige und auch Pflegepersonal Fragen und Probleme an die Tiroler Heimanwaltschaft herangetragen, welche mit den Selbstbestimmungsrechten des Betroffenen zusammen hängen. Vor allem im Zusammenhang mit der Intimsphäre im Wohnheim lebender Menschen kommt es immer wieder zu Unsicherheiten oder Unstimmigkeiten. So möchten nahe Angehörige selbstverständlich nur das Beste für ihre Lieben, verlieren dabei aber manchmal aus den Augen, dass die Wünsche und Bedürfnisse des Betroffenen unter Umständen anders sind, als die Ansichten der Angehörigen.

In einem Wohnbereich genossen eine Bewohnerin und ein Bewohner die Nähe, die zwischen den beiden bestand. Mit der Zeit jedoch wurde die Beziehung für den Mann zur Belastung. Nach einiger Zeit äußerte der Mann jedoch den Wunsch nach mehr Distanz. In Absprache mit der Bewohnerin wurde diese in einen anderen Wohnbereich verlegt. Dies war zur vollen Zufriedenheit der beiden Betroffenen. Im neuen Wohnbereich fand diese dann wiederum einen Bewohner, mit dem sie sich sehr gut verstand. Beide fühlten sich wohl und äußerten dies auch gegenüber ihren Angehörigen und dem Pflegepersonal.

Die Angehörigen der Bewohnerin wollten diese Situation so nicht akzeptieren und forderten vom Pflegepersonal, den Kontakt ihrer Mutter zum „neuen Mann“ zu unterbinden. Dies widerstrebte jedoch dem Pflegepersonal, weshalb sich dieses mit der Frage an die Tiroler Heimanwaltschaft wandte, wie sie sich nun weiter richtig verhalten sollten. Die Tiroler Heimanwältin konnte das Pflegepersonal im ersten Schritt dahingehend beruhigen, dass es sich bis dato absolut korrekt verhalten hatte. Alle betroffenen Personen dürfen im Sinne des Rechtes auf Selbstbestimmung auch trotz teils eingetretener Demenz bzw. bestelltem Sachwalter ausschließlich alleine darüber entscheiden, wen sie treffen und mit wem sie sich unterhalten oder eben auch nicht.

7. Sprechtage 2015 und 2016

Die Sprechtage direkt vor Ort in den Heimen bieten den BewohnerInnen, Angehörigen und auch dem Personal die Gelegenheit sich unbürokratisch und ohne Aufwand an die Tiroler Heimanwältin zu wenden. Viele Anliegen können dadurch direkt im Heim mit allenfalls anderen betroffenen Personen(gruppen) bereinigt werden. Auch werden im Zuge eines Sprechtages die Pflegestationen besucht und können dabei auffallende Mängel unmittelbar angesprochen werden.

Älteren Personen fällt es erfahrungsgemäß oft leichter Wünsche, Beschwerden und Anregungen im direkten persönlichen Gespräch vorzubringen als über Telefon und/oder E-Mail. Gerade auch deshalb sind die Sprechtage umso wichtiger.

Bezirk	Anzahl Heime	Sprechtage 2015	Sprechtage 2016
Imst	10	4	3
Innsbruck-Land	22	9	11
Innsbruck-Stadt	14	8	6
Kitzbüchel	10	1	7
Kufstein	15	14	3
Landeck	5	2	3
Lienz	4	3	0
Reutte	2	1	0
Schwaz	12	3	5
Gesamt Tirol	94	45	38

Tabelle 5: Sprechtage 2015 und 2016

Im Berichtszeitraum wurden von der Tiroler Heimanwältin 83 Sprechtage gehalten. Dies bedeutet, dass in rund zwei Jahren 90 Prozent aller bestehenden Tiroler Heime den Service eines Sprechtages in Anspruch nehmen können.

Fallbeispiel

Recht auf Intimsphäre – Verletzung der Menschenwürde

Im Rahmen eines Sprechtages fällt der Heimanwältin auf, dass eine Bewohnerin nackt auf der Liege zum Baden durch den Gang geschoben wird. Darauf angesprochen teilt die Pflegerin mit, dass BewohnerInnen vor dem Baden generell bereits im Zimmer entkleidet werden.

Die Heimanwältin weist darauf hin, dass zum Schutz der Intimsphäre ein Abdecken des Körpers, zumindest mit einer Decke unabdingbar sei.

In der anschließenden Besprechung mit dem Pflegepersonal verweist die Heimanwältin eindrücklich auf die unbedingte Beachtung der Intimsphäre und der Menschenwürde.

8. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen - Heimeinschauen 2015 und 2016

Die Tiroler Heimanwältin nahm im Auftrag der jeweiligen Aufsichtsbehörde – Bezirksverwaltungsbehörde neben Vertretern aus den Bereichen Feuerpolizei, Baupolizei, Hygiene, Pflegefachdienst an geplanten Heimeinschauen teil. Ihr Hauptaugenmerk lag auch hierbei auf der Einhaltung der BewohnerInnen-Rechte.

Bezirk	Anzahl Heime	Heimeinschauen	
		2015	2016
Imst	10	2	2
Innsbruck-Land	22	2	3
Innsbruck-Stadt	14	3	1
Kitzbühel	10	2	2
Kufstein	15	9	3
Landeck	5	0	0
Lienz	4	0	2
Reutte	2	0	0
Schwaz	12	3	3
Gesamt Tirol	94	21	16

Tabelle 6: Heimeinschauen 2015 und 2016

Im Berichtszeitraum fanden insgesamt 37 Heimeinschauen in sieben Tiroler Bezirken statt. Die Anzahl der durchgeführten Heimeinschauen hat sich im Vergleich zum vorigen Berichtszeitraum um 85 Prozent erhöht.

Von den insgesamt 37 Heimeinschauen in den Jahren 2015 und 2016 waren hauptsächlich behördliche Routinebesuche. Viermal fanden anlassbezogene Überprüfungen aufgrund von Beschwerden bzw. Missständen statt bzw. wurden Nachschauen abgehalten, bei denen die Behebung der Missstände überprüft wurde.

Schon im Vorfeld der Heimeinschau wurden von Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft jeweils der Heimvertrag und – sofern es eine solche gab – die Heimordnung auf deren rechtliche Richtigkeit überprüft und bei Auffälligkeiten Anregungen zur Richtigestellung an die Verantwortlichen der Heime und/oder die zuständige Aufsichtsbehörde übermittelt.

Fallbeispiele

Recht auf individuellen Lebensrhythmus – Essenszeiten – Ruhezeiten

Dabei fiel vor allem die Regelung der Essenszeiten vermehrt negativ auf. Gemäß § 7 Abs 7 lit. b Tiroler Heimgesetz hat der Heimträger dafür Sorge zu tragen, dass die BewohnerInnen ihren individuellen Lebensrhythmus soweit wie möglich beibehalten können. Dazu zählt unter anderem auch, dass die Mahlzeiten zu gewohnten Tageszeiten angeboten werden. Mittagessen um 10:45 Uhr und Abendessen bereits um 16:00 Uhr erwecken jedoch den Eindruck, dass diese Zeiten eher der Personalorganisation angepasst sind als den Bedürfnissen der BewohnerInnen.

Eine allfällige Abendgestaltung für nicht schlafende und ruhelose demente BewohnerInnen sollte bei der Erstellung des Aktivitätenplanes berücksichtigt und bei Bedarf umgesetzt werden.

Recht auf Intimsphäre

Bei bestehenden Mehrbettzimmern bzw. Doppelbädern ist sicherzustellen, dass die Intim- und Privatsphäre jedenfalls geschützt wird (z.B. durch Aufstellen von Trennwänden).

Diese Problematik zeigt sich immer wieder bei den Heimeinschauen – die Tiroler Heimanwältin weist darauf hin.

Verletzungen des Konsumentenschutzgesetzes – KSchG

Auch bei den Bestimmungen zum Entgelt in den geprüften Heimverträgen musste festgestellt werden, dass es dabei immer noch zu rechtswidrigen Regelungen kommt. So schreibt zum Beispiel § 27d Abs 1 Ziffer 6 KSchG vor, dass das Entgelt wie folgt aufgeschlüsselt sein soll:

- ▶ Unterkunft
- ▶ Verpflegung
- ▶ Grundbetreuung
- ▶ Besondere Pflegeleistungen
- ▶ Zusätzliche Leistungen und
- ▶ Leistungen, welche vom Träger der Sozial- oder Behindertenhilfe gedeckt sind.

Diese Aufgliederung erfolgt leider trotz eindeutiger gesetzlicher Regelung nicht immer.

Recht auf Privat- und Intimsphäre – Datenschutz

Der in § 7 Abs 7 lit. c Tiroler Heimgesetz 2005 verankerte Schutz der Privat- und Intimsphäre der BewohnerInnen, für welche der Heimträger Sorge zu tragen hat, beinhaltet auch die Wahrung des Rechts auf das eigene Bild. Dies bedeutet für Wohn- und Pflegeheime, dass eine Veröffentlichung von Bild- oder Videoaufnahmen ihrer BewohnerInnen, sei dies an den Zimmertüren, in Informationsbroschüren etc., nur mit ausdrücklicher Zustimmung jedes/r Einzelnen erfolgen darf. Bei Einholung dieser Zustimmung sind die BewohnerInnen auch ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass sie ihr Einverständnis zur Veröffentlichung jederzeit wieder zurückziehen können.

Recht auf angemessene Personalausstattung

Immer wieder thematisiert wurde bei den Heimeinschauen die Personalsituation. Abgesehen davon, dass diese teilweise den gesetzlichen Vorschriften nicht entspricht (Beispiel: 24 Stunden Verfügbarkeit diplomierten Personals), können nicht nur die personelle Unterbesetzung sondern auch Konflikte innerhalb des Personals zu einer Gefährdung der Bewohnersicherheit führen.

So musste im Zuge einer Heimeinschau festgestellt werden, dass personelle Konflikte zu mangelhafter Abstimmung des Personals untereinander führte. Da der Missstand frühzeitig erkannt worden war und gegengesteuert werden konnte, traten im konkreten Fall keine negativen Auswirkungen auf die BewohnerInnen auf.

Recht auf persönliches Eigentum

Ein häufiges Thema war auch die Weitergabe von Medikamenten nach dem Tod eines Bewohners. Diese erfolgte teils mit, teils ohne Zustimmung der Hinterbliebenen. Aufgrund mannigfaltiger Problematiken in diesem Zusammenhang rät die Tiroler Heimanwaltschaft jedoch in jedem Fall davon ab, Medikamente, egal welcher Art, für andere BewohnerInnen weiterzuverwenden. Vielmehr wird seitens der Tiroler Heimanwaltschaft angeraten, diese an eine Apotheke zu retournieren.

9. Öffentlichkeitsarbeit

9.1 Vorträge 2015 und 2016

Die Vorträge der Heimanwältin in den Heimen zu den Themen „Bewohnerrechte“ bzw. „Gewalt“ treffen auf großes Interesse.

Primäre Zielgruppe sind die MitarbeiterInnen, die im Rahmen ihrer Fortbildungsverpflichtungen die Veranstaltungen besuchen. Es werden auch Vorträge für HeimbewohnerInnen, deren Angehörige sowie Ehrenamtliche oder für die in den Gesundheits- und Sozialsprengeln Tätigen angeboten.

Im Jahr 2015 fanden insgesamt 20 Vorträge statt und im Jahr 2016 erhöhte sich die Anzahl auf 25.

Die Teilnahme an entsprechenden Vorträgen kann für MitarbeiterInnen im Pflegedienst auch von der Aufsichtsbehörde auf Empfehlung der Heimanwaltschaft oder der Landessanitätsdirektion im Rahmen einer Heimeinschau verpflichtend vorgeschrieben werden. Dazu sind innerhalb eines vorgegebenen Zeitraumes die Nachweise von Seiten des Personals zu erbringen.

9.2 Homepage

Auf der Homepage der Tiroler Heimanwaltschaft www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/heimanwaltschaft finden Interessierte neben den Kontaktdaten Informationen, wie: Eine Liste der geplanten Sprechtage der Heimanwältin, Links zu den gesetzlichen Grundlagen, verschiedene Publikationen und Informationen zum Angebot der Tirol Kliniken GmbH mcb Coaching und Beratung. Die Homepage ist übersichtlich und barrierefrei und wird laufend aktualisiert.

9.3 Tag der offenen Tür

Der jährlich stattfindende Tag der offenen Tür am 26. Oktober bietet eine gute Gelegenheit, die Arbeitsweise der Heimanwaltschaft einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren.

Die Heimanwältin konnte auch 2015 und 2016 im Landhaus zahlreiche interessierte Besucherinnen und Besucher begrüßen.



Abbildung 8: Tag der offenen Tür 2016

10. Gewaltprävention

Bedauerlicherweise sind auch in Tirol in den vergangenen Jahren meist im Rahmen von anonymen Meldungen, Beschwerden oder auch bei Aufsichtsüberprüfungen einzelne, die Thematik Gewalt betreffende Vorfälle aufgezeigt worden. In den Jahren 2015 und 2016 wurden in 15 Pflegeheimen dazu Fortbildungen zum Thema „Gewalt im Alter“ abgehalten. Bei den anschließenden Diskussionen ergeben sich stets interessante Fragestellungen und anregende Gespräche zum Thema.

Die Heimanwaltschaft hat sich zum Ziel gesetzt, regelmäßige Schulungen der MitarbeiterInnen aller Heime bezüglich Gewalt durchzuführen. Geplant ist, ab dem Jahr 2018 zweimal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung für Pflegepersonen im Ausbildungszentrum West der Tirol Kliniken in Innsbruck anzubieten.

Überdies ist ein Folgeprojekt zu „Gewalt im Alter“, mit dem Titel „Leitlinie im Umgang mit Gewalt in der Pflege“ in Zusammenarbeit mit der Tiroler Heimanwaltschaft und dem Ausbildungszentrum West in der Planungsphase.

Zur Aufarbeitung bzw. Prävention von Gewaltvorfällen gibt es noch viele engagierte Programme und Hilfen wie z.B. das EU Projekt „Gewalt im Alter“ mit umfassenden Informationen und Schulungsunterlagen zum Thema Gewalt in der Pflege, die für das Personal, Angehörige und BewohnerInnen niederschwellig zugänglich sind.

11. Zusammenarbeit und Vernetzung

Die enge Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Institutionen ist eine zentrale Voraussetzung für die Wahrung der Rechte und Interessen der HeimbewohnerInnen und für die Gewährleistung einer hochwertigen Beratung. Die Tiroler Heimanwaltschaft steht insbesondere mit den folgenden Einrichtungen in regelmäßigem Kontakt:

11.1 Bundesvolksanwaltschaft - OPCAT-Kommission 1 - Präventive Menschenrechtskontrolle

Die Volksanwaltschaft ist seit dem 1. Juli 2012 für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte in der Republik Österreich zuständig. Gemeinsam mit sechs regionalen Kommissionen (OPCAT) werden unter anderem Wohn- und Pflegeheime kontrolliert.

Die Volksanwaltschaft legt ihre aktuellen Prüfergebnisse in ihren Berichten an den Nationalrat und an die Landtage dar. Prüfberichte an die Landtage werden alle zwei Jahre veröffentlicht.

Bericht der Volksanwaltschaft 2016 – Band Präventive Menschenrechtskontrolle

Die Volksanwaltschaft hat am 03.05.2017 ihren Bericht an den Nationalrat und an den Bundesrat „Band Präventive Menschenrechtskontrolle 2016“ veröffentlicht, welcher unter anderem auch Mängel in Tiroler Wohn- und Pflegeheimen aufzeigt und für mediales Aufsehen sorgte.

Im Bericht wird insbesondere thematisiert, dass die Anforderungen sowohl an die Präsenz als auch an fachliche und soziale Kompetenzen von Pflege- und Betreuungspersonal in den letzten Jahren stark gestiegen seien. Laut Volksanwaltschaft tragen die von der Politik gestalteten Rahmenbedingungen diesen neuen Entwicklungen nicht Rechnung; österreichweit bestehe ein Missverhältnis zwischen steigenden Herausforderungen und tatsächlichen personellen Ressourcen. Die Kritik richte sich laut Volksanwaltschaft aber gegen Strukturen in einzelnen Einrichtungen und nicht gegen das Pflegepersonal, das bis auf wenige Ausnahmen großartige Arbeit leiste.

Als Reaktion auf den Bericht der Volksanwaltschaft wurde auf Initiative der Tiroler Landesregierung eine Kommission, bestehend aus Vertretern der Landessanitätsdirektion – Referat Gesundheit, der Stadt Innsbruck – Soziale Dienste GmbH., des Tiroler Gemeindeverbandes, der ARGE Tiroler Altenheime sowie der Tiroler Heimanwaltschaft beauftragt, neben einer Analyse der aufgezeigten Missstände und der aktuellen Pflegesituation auch einen Katalog von Handlungsempfehlungen zu erarbeiten.

Einige Beobachtungen der Volksanwaltschaft decken sich ebenfalls mit den Erfahrungen der Heimanwaltschaft. Insbesondere in Hinblick auf Unterbringungsmöglichkeiten für jüngere Pflegebedürftige und Menschen mit Behinderung, den Einsatz von freiheitsentziehenden Maßnahmen sowie die Personaleinsatzplanung sieht auch die Heimanwaltschaft Potential für Verbesserungen und Handlungsbedarf (Näheres dazu siehe Seite 9: „Was gibt es zu tun“).

11.2 ARGE Tiroler Altenheime

Die „ARGE Tiroler Altenheime“ ist eine als Verein organisierte Plattform aller Tiroler Wohn- und Pflegeheime. Der neue Obmann ist seit August 2015 Herr Robert Kaufmann, Heimleiter des Sozialzentrum Zirl 's zenzi.

- ▶ Die „ARGE Tiroler Altenheime“ und die Tiroler Heimanwältin treffen sich in regelmäßigen Abständen um anstehende Problemfelder zu diskutieren.
- ▶ Als besonderen Service bietet die ARGE mit der Website www.heimplaetze.at eine Suchfunktion zur einfachen Heimplatzsuche an.

11.3 Abteilung Soziales - Fachbereich Mindestsicherung und Pflegeheime

Dem Fachbereich Mindestsicherung und Pflegeheime der Abteilung Soziales obliegt der Vollzug des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes:

- Gewährung von Hilfe für pflegebedürftige Personen, insbesondere durch finanzielle Unterstützung von Aufhalten in Wohn- und Pflegeheimen
- Kurzzeitpflege/Übergangspflege
- Schnittstelle zu den Wohn- und Pflegeheimen

- ▶ In diesem Zusammenhang finden immer wieder Anfragen, Kontakte und Abstimmungsgespräche zwischen den MitarbeiterInnen des Fachbereiches Mindestsicherung und Pflegeheime und der Tiroler Heimanwaltschaft statt und es besteht eine seit vielen Jahren gepflegte gute Zusammenarbeit.

11.4 Landessanitätsdirektion, Referat Gesundheit

Das Referat Gesundheit der Landessanitätsdirektion ist für die Qualitätssicherung in der Gesundheits- und Krankenpflege und in der Ausbildung zuständig.

- ▶ Das Referat Gesundheit der Landessanitätsdirektion ist ein wichtiger und wertvoller interner Systempartner der Tiroler Heimanwaltschaft. Im Rahmen der sanitären Aufsicht in Wohn- und Pflegeheimen werden die Pflegesachverständigen häufig mit der Erstellung pflegfachlicher Gutachten beauftragt.

11.5 Bezirksverwaltungsbehörden - Heimaufsicht

Die Aufsicht über die Tiroler Wohn- und Pflegeheime sowie deren rechtlichen Trägern obliegt den acht Bezirkshauptmannschaften sowie dem Stadtmagistrat Innsbruck.

- ▶ Daraus ergibt sich eine enge und einwandfrei funktionierende Zusammenarbeit mit der Tiroler Heimanwaltschaft zur Wahrung der Rechte der HeimbewohnerInnen.

11.6 Haus der Anwaltschaften

Zwischen der Landesvolksanwaltschaft, der Tiroler Patientenvertretung, der Kinder- und Jugendanwaltschaft, der Servicestelle für Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, dem Landesumweltanwalt und der Heimanwaltschaft finden monatliche Treffen statt.

- ▶ Im Jahr 2015 wurde gemeinsam mit der der Kinder- und Jugendanwaltschaft und der Tiroler Patientenvertretung das neue Statistikprogramm „HdA“ entwickelt, welches eine wesentlich effizientere Dokumentation und statische Auswertungen ermöglicht.

11.7 VertretungsNetz - Bewohnervertretung

Der Verein VertretungsNetz – Bewohnervertretung vertritt Menschen, die von Freiheitsbeschränkungen betroffen sind. Neben der Vertretung der Betroffenen hat die Bewohnervertretung das Ziel, die Dauer von Freiheitsbeschränkungen möglichst zu verkürzen und Alternativen zu finden.

- ▶ Zum gegenseitigen fachlichen Austausch finden regelmäßig gemeinsame Sitzungen mit den MitarbeiterInnen der Bewohnervertretung statt.
- ▶ An die Tiroler Heimanwaltschaft werden immer wieder Fragen zu freiheitsbeschränkenden Maßnahmen herangetragen. Die Heimanwältin ist darauf bedacht, dass stets die Freiheitsrechte der BewohnerInnen gewahrt werden.
- ▶ Bei Bedarf wird bei Vermittlungsgesprächen zwischen Betroffenen und Heimpersonal die Bewohnervertretung miteinbezogen.

11.8 VertretungsNetz - Sachwalterschaft

Das VertretungsNetz – Sachwalterschaft vertritt die Interessen der Betroffenen vor Gericht und klärt ab, ob im jeweiligen Fall ein/e SachwalterIn nötig ist und wie weit sein/ihr Wirkungskreis gefasst sein sollte, aber auch wenn keine geeignete nahestehende Person für diese Aufgabe zur Verfügung steht und/oder wenn spezielle Anforderungen mit der Sachwalterschaft verbunden sind.

- ▶ Auch der Tiroler Heimanwaltschaft werden Fragen rund um die Sachwalterschaft gestellt. Zum gegenseitigen fachlichen Austausch finden regelmäßig gemeinsame Sitzungen mit den MitarbeiterInnen des VertretungsNetz – Sachwalterschaft statt.

11.9 RCSEQ - Research Committee for Scientific and Ethical Questions

Im Jahr 2011 wurde das Research Committee for Scientific and Ethical Questions (RCSEQ) an der UMIT in Hall in Tirol eingerichtet. Dieses hat als wichtiges Gremium zur Qualitätssicherung die Aufgabe, die wissenschaftliche Qualität von Studien mit besonders schutzwürdigen Personengruppen bzw. mit sensiblen, personenbezogenen Daten auf wissenschaftlich-ethische Kriterien zu überprüfen. Pro Jahr finden regelmäßig mehrere Sitzungen statt, in welchen die Mitglieder des Komitees ihre Ergebnisse und Bedenken zu den einzelnen Arbeiten, Meldungen und Projekten einbringen können.

- ▶ Im Zeitraum 2011 bis 2016 überprüfte die Heimanwaltschaft als Mitglied dieses Komitees insgesamt 184 Studien auf ihre Unbedenklichkeit mit Blick auf die Rechte von BewohnerInnen der Wohn- und Pflegeheime als besonders schutzwürdige Personengruppe und den Umgang mit sensiblen, personenbezogenen Daten.

11.10 Abteilung 'mcb Coaching und Beratung

Die Abteilung Coaching & Beratung 'mcb der Tirol Kliniken GmbH unterstützt die MitarbeiterInnen in beruflichen und persönlichen Problemstellungen durch individuelles Coaching, Individualtraining und Beratung.

- ▶ Aufgrund zahlreicher Meldungen von MitarbeiterInnen der Pflege über erhöhte Belastungen und Überforderungen im Umgang mit HeimbewohnerInnen und/oder ihren Angehörigen hat die Abteilung 'mcb Coaching und Beratung gemeinsam mit der Tiroler Heimanwältin ein Hilfsangebot in Form eines Anti-Stress-Coaching ausgearbeitet. Dieses soll Pflegenden dahingehend unterstützen, die Ursachen für mögliche Überforderungen zu erkennen und in vertraulichen Gesprächen individuelle Lösungsansätze zu erarbeiten.

11.11 ISD - Innsbrucker Soziale Dienste GmbH

Die Innsbrucker Sozialen Dienste sind mit mittlerweile acht Wohn- und Pflegeheimen der größte Heimträger Westösterreichs.

- ▶ Die Tiroler Heimanwältin vertritt die Rechte der insgesamt 1.014 Bewohner von ISD-Heimen. Mit dem Qualitätsbeauftragten Herrn Dr. Griener finden dazu regelmäßige Besprechungen statt.

12. Projekte

12.1 Projekt „Aktion Saubere Hände“

Aufbauend auf der WHO Kampagne „Clean Care is Safer Care“ wurde in Deutschland die Kampagne „AKTION Saubere Hände“ ins Leben gerufen. Der Gesundheitsfonds des Landes Tirol, gemeinsam mit dem Institut für Hygiene der Medizinischen Universität Innsbruck und der Tiroler Gebietskrankenkasse, beteiligen sich seit dem Jahr 2012 an dieser Kampagne.

Zur Erhöhung der Patientensicherheit in den Gesundheitseinrichtungen wurden seit 2012 konsekutiv alle bettenführenden Krankenanstalten (2012), alle Pflegeheime (2013) und das Rettungswesen (2014) in das Projekt integriert, um das Gesundheitspersonal insbesondere für die richtige Händedesinfektion zu sensibilisieren.

- ▶ An der AKTION Saubere Hände Tirol beteiligte sich auch die Tiroler Heimanwaltschaft und nahm an den einzelnen Projektsitzungen teil.

12.2 Seniorenprojekt der TGKK: „Lebensfreude - im Alter tun was gut tut“

„Lebensfreude – im Alter tun, was gut tut“ ist ein gesundheitsförderndes Kooperationsprogramm für ältere Menschen von der Tiroler Gebietskrankenkasse und der Fachhochschule für Gesundheit – fhg, welches selbstbestimmte Lebensgestaltung unterstützt. Ziel ist es, die Gesundheitskompetenz der Teilnehmenden zu fördern und einen positiven Einfluss auf die Gesundheit, die Freude an Tätigkeiten im Alltag und die (subjektive) Lebensqualität von Seniorinnen und Senioren zu nehmen.

- ▶ Die Tiroler Heimanwaltschaft ist Mitglied im Steuerungsteam dieses Projekts und nimmt an den strategischen Sitzungen teil.

12.3 Projekt „Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim“

„Hospizkultur und Palliative Care im Pflegeheim“ ist ein österreichweites Projekt, das vom Dachverband Hospiz Österreich unterstützt und laufend weiterentwickelt wird.

Ende 2015 hat die Tiroler Landesregierung beschlossen, die Entwicklung einer Hospiz- und Palliativkultur in den Tiroler Pflegeheimen zu fördern und die Tiroler Hospiz-Gemeinschaft beauftragt, das sehr erfolgreiche Projekt „Hospizkultur und Palliative Care im Pflegeheim“ in Tirol durchzuführen. Seither arbeitet ein Projektteam an der Entwicklung einer Organisationskultur, die für die Betreuung und Begleitung von Menschen in der letzten Lebensphase förderlich ist.

- ▶ Die Heimanwaltschaft wird regelmäßig über die Fortschritte in diesem Projekt informiert. Ansprechpartner dafür ist Herr Mag. Danner, Abteilung Soziales, der als Vertreter für Palliative Care auch in den Sitzungen des Bundesministeriums für Soziales zu diesem Thema nominiert ist.

Exkurse

Rechte der HeimbewohnerInnen

In den §§ 7 Abs. 7 und 8 des Tiroler Heimgesetzes 2005 sind die Rechte der Tiroler HeimbewohnerInnen wie folgt geregelt:

- (7) Der Heimträger hat unter Bedachtnahme auf die Zielsetzung und das Leistungsangebot des Heimes durch geeignete Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die Rechte der HeimbewohnerInnen beachtet werden und ihnen die Wahrnehmung dieser Rechte ermöglicht wird. Insbesondere ist sicherzustellen, dass die HeimbewohnerInnen
- 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 jene Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen und auch Kopien der Pflege und Therapiedokumentation anfertigen können,
 - g) hinsichtlich ihrer persönlichen Angelegenheiten die Vertraulichkeit wahren können,
 - h) eine Vertrauensperson bekannt geben können, die in wesentlichen, sie persönlich betreffenden Angelegenheiten zu verständigen ist,
 - i) Zugang zur Informationsstelle der Heimanwältin haben und
 - j) auf Wunsch möglichst in Einzelzimmern untergebracht werden.
- (8) Der Heimträger hat die HeimbewohnerInnen und die ihm bekannt gegebenen Vertrauenspersonen über ihre Rechte und über die Einrichtungen nach § 8 zu informieren.

Wie bereits erwähnt, sind Menschen in Wohn- und Pflegeheimen bzw. in vergleichbaren Heimen besonders schutzbedürftig und es bedarf aus diesem Grund besonderer gesetzlicher Regelungen (jeweils in der geltenden Fassung):

- Artikel 15a Bundesverfassungsgesetz (B-VG)
- Heimaufenthaltsgesetz
- Tiroler Pflegegeldgesetz
- Tiroler Rehabilitationsgesetz
- Sachwalterschaftsgesetz
- Tiroler Heimgesetz
- Tiroler Mindestsicherungsgesetz
- Bundes-Pflegegeldgesetz
- Konsumentenschutzgesetz

Überblick über die Ausbildungsreform der Berufsbilder in der GuKG-Novelle

Pflegeassistent (PA)

Bezeichnung: Pflegeassistent/in – Ausbildungszeit ein Jahr, entspricht der bisherigen Pflegehilfe

- ▶ Durchführung pflegerischer Maßnahmen bzw. Grundpflege über die gesamte Lebensspanne und allen Settings (§ 84 Abs. 1 Z 2 und 3 GuKG)
- ▶ Mitarbeit bei therapeutischen und diagnostischen Verrichtungen (Abs. 4), ergänzt um:
- ▶ Durchführung von Klistieren, Darmeinläufen und -spülungen
- ▶ Blutentnahme aus der Vene
- ▶ Standardisierte Blut-, Harn- und Stuhluntersuchungen
- ▶ Durchführung von Point of Care-Test (POCT)

Pflegefachassistent (PFA)

Bezeichnung: Pflegefachassistent/in – Ausbildungszeit zwei Jahre

- ▶ Eigenverantwortliche Durchführung von Tätigkeiten gem. § 14 und § 15 GuKG auf Anordnung ohne Aufsicht
- ▶ Durchführung von standardisierten diagnostischen Programmen
- ▶ Legen und Entfernen nasogastraler Sonden
- ▶ Setzen und Entfernen von transurethralen Kathetern
- ▶ Ab-/Anschluss von Infusionen bei liegendem PVK
- ▶ Anlegen von Mieder, Orthesen und elektrischen Bewegungsschienen

Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege

Bezeichnung: Gesundheits- und Krankenpfleger/in Bachelor of Science in Nursing (BScN)

- ▶ Pflegerische Kernkompetenzen
- ▶ Kompetenzen bei Notfällen
- ▶ Kompetenzen bei medizinischer Diagnostik und Therapie
- ▶ Kompetenzen im multiprofessionellen Versorgungsteam
- ▶ erweiterte Kompetenzen durch Spezialisierung

Abkürzungsverzeichnis

Im Tätigkeitsbericht werden folgende Abkürzungen verwendet:

Abs	Absatz
AG	Arbeitsgruppe
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
AZW	Ausbildungszentrum West
BGBI	Bundesgesetzblatt
bzw.	Beziehungsweise
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities Deutsch: UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
ELAK	Elektronischer Akt
etc.	et cetera Deutsch: und so weiter
fhg	Fachhochschule Gesundheit Tirol
GPZ	Gesundheitspädagogisches Zentrum
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz
idgF.	In der geltenden Fassung
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
leg cit	legis citatae Deutsch: des zitierten Gesetzes
LGBI	Landesgesetzblatt
lit	litera
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
NQZ	Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich
ÖJZ	Österreichische Juristenzeitung
OPCAT	Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment Deutsch: Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe
RCSEQ	Research Committee for Scientific and Ethical Questions
StG	Steuerungsgruppe
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
Tir HeimG	Tiroler Heimgesetz
TMSG	Tiroler Mindestsicherungsgesetz
UMIT	Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik
UN(O)	United Nations (Organization) Deutsch: (Organisation der) Vereinte/n Nationen
usw.	und so weiter
uva.	und viele andere
uvm.	und viele/-s mehr
vgl.	vergleiche
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WHO	World Health Organization Deutsch: Weltgesundheitsorganisation
z.B.	zum Beispiel

Literaturverzeichnis

Amt der Tiroler Landesregierung, Abteilungen Soziales und Kinder- und Jugendhilfe: Sozial-, Kinder- und Jugendhilfereport 2015/2016 (Innsbruck 2017)

Fasching Peter/Flatz Thomas M./Öhlinger Rudolf, 1998: Qualität im Pflegeheim, Ein praxisorientierter Leitfaden zur Einführung interdisziplinären Qualitätsmanagements und Qualitätssicherung in Pflegeinstitutionen (1998)

Ganner Michael, 2005: Selbstbestimmung im Alter, Privatautonomie für alte und pflegebedürftige Menschen in Österreich und Deutschland (Innsbruck, 2005)

Ganner Michael, 2012: Grundzüge des Alten- und Behindertenrechts

Käfinger Elvira, 2011: Projektarbeit „Lebensqualität in den Tiroler Alten- und Pflegeheimen“ – Besondere Aspekte des Betreuungssystems und der Anspruchsgruppen aus Sicht der behördlichen Aufsicht

Koziol Helmut/Welser Rudolf, 2007: Grundriss des bürgerlichen Rechts, Band II (Wien, 2007)

Kucsko-Stadlmayer Gabriele: Die Volksanwaltschaft als „Nationaler Präventionsmechanismus“, ÖJZ 2013, 107

Laimer Barbara/Russeger Thomas/Thiele Clemens, 2004: Heimvertrags- und Heimaufenthaltsgesetz, Praxis-kommentar (Wien, 2004)

Struppek, D. (2010): Dissertation Patientensouveränität im Pflegeheim, Fachbereich Erziehungswissenschaften und Psychologie der Freien Universität Berlin

Zierl/Mair/Maurer/Gepart: Pflegerecht in Heimen (Wien, 2012)

Internetquellenverzeichnis

Stand: August 2017

Altenbetreuung in Kärnten und Tirol, Entwicklungen unter Berücksichtigung der Pflegereform, 24. April 2014;
<http://www.rechnungshof.gv.at/berichte/ansicht/detail/altenbetreuung-in-kaernten-und-tirol-entwicklungen-unter-beruecksichtigung-der-pflegereform.html>

ARGE Tiroler Altenheime; <http://www.arge-tiroler-altenheime.at>

Ethische Fallbesprechung in der Pflege – Hospiz Horn e.V.; www.hospiz-horn.de/efb.html

Gewalt im Alter / Violenza nella terza età; <http://www.gewaltimalter.eu/>

Gewaltfrei-Tirol; <https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gewaltfrei/>

Lebenswelt Heim weist Anschuldigungen der Volksanwaltschaft entschieden zurück;
<http://lwh.mmf.at/j31/index.php/12-service/presse/150-wir-weisen-die-anschuldigungen-der-volksanwaltschaft-entschieden-zurueck>

Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich; <http://www.nqz-austria.at/>

Präventive Menschenrechtskontrolle;
<http://volksanwaltschaft.gv.at/praeventive-menschenrechtskontrolle#anchor-index-2289>

Qualitätssicherung in der Pflege, Friedrich Ebert Stiftung, Abteilung Arbeit und Sozialpolitik – Teil 7;
<http://www.fes.de/fulltext/asfo/00722006.htm>

Research Committee for Scientific and Ethical Questions (RCSEQ);
<https://www.uit.at/page.cfm?vpath=universitaet/organisation/rcseq>

Statistik Austria, Demographische Prognosen, 2015; http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/demographische_prognosen/index.html

Stellungnahme der Bioethikkommission beim Bundeskanzleramt zum Thema „Sterben in Würde“, Bericht 2015;
<https://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=58509>

TILAK 'mcb Coaching und Beratung; <http://mcb.tirol-kliniken.at/page.cfm?vpath=index>

Tiroler Gesundheitsdatenatlas; <https://portal.tirol.gv.at/TigedatWeb/public/index.xhtml?cid=142>

Volksanwaltschaft; <http://volksanwaltschaft.gv.at/>

Weltbericht Gewalt und Gesundheit, Weltgesundheitsorganisation Europa, 2003;
http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_ge.pdf

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Wohn- und Pflegeheime in Tirol (Quelle: tiris – Tiroler Rauminformationssystem)	8
Abbildungen 2 und 3:	Tag der offenen Tür 2016	11
Abbildung 4:	Kontakte nach Art der Anfrage 2015 und 2016	14
Abbildung 5:	Fälle nach Einbringern 2015 und 2016	15
Abbildung 6:	Tätigkeiten nach Leistung 2015 und 2016	15
Abbildung 7:	Almausflug (Quelle: Haus St. Josef am Inn)	16
Abbildung 8:	Tag der offenen Tür 2016	23
Tabelle 1:	Anzahl der Wohn- und Pflegeheimplätze in Tirol (inkl. Schwerpunktpflege) von 2012–2016	12
Tabelle 2:	Entwicklung der Wohn- und Pflegeheimplätze gesamt nach Bezirken je 1.000 Einwohner	13
Tabelle 3:	Kontaktaufnahmen 2013 bis 2016	13
Tabelle 4:	Tätigkeiten nach Interventionen 2015 und 2016	14
Tabelle 5:	Sprechtage 2015 und 2016	20
Tabelle 6:	Heimeinschauen 2015 und 2016	21

Systempartner der Tiroler Heimanwaltschaft

Amt der Tiroler Landesregierung
Abteilung Soziales
Eduard-Wallnöfer-Platz 3, 6020 Innsbruck

Amt der Tiroler Landesregierung
Landessanitätsdirektion
Fachbereich Gesundheit
Bozner Platz 6, 6020 Innsbruck

Amt der Tiroler Landesregierung
Landessanitätsdirektion
Fachbereich Amtsärzte
Bozner Platz 6, 6020 Innsbruck

Amt der Tiroler Landesregierung
Tiroler Gesundheitsfonds
Eduard-Wallnöfer-Platz 3, 6020 Innsbruck

Stadtmagistrat Innsbruck
Magistratsabteilung II
Maria-Theresien-Str. 18, 6020 Innsbruck
Ansprechpartner: Wolfgang Wallnöfer

Bezirkshauptmannschaft Innsbruck
Gilmstraße 2, 6020 Innsbruck
Ansprechpartner: Dieter Angermair

Bezirkshauptmannschaft Imst
Eichenweg 40, 6460 Imst
Ansprechpartner: Mag. Andreas Nagele

Bezirkshauptmannschaft Reutte
Obermarkt 7, 6600 Reutte
Ansprechpartnerin: Katja Schennach

Bezirkshauptmannschaft Landeck
Innstraße 5, 6500 Landeck
Ansprechpartner: Mag. Siegmund Geiger

Bezirkshauptmannschaft Schwaz
Franz-Josef-Straße 25, 6130 Schwaz
Ansprechpartnerin: Mag.^a Sarah Köpfle

Bezirkshauptmannschaft Kufstein
Bozner Platz 1 – 2, 6330 Kufstein
Ansprechpartnerin: Dr.ⁱⁿ Claudia Huber-Wurzenrainer

Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel
Hinterstadt 28, 6370 Kitzbühel
Ansprechpartnerin: Mag.^a Verena Bortenschlager

Bezirkshauptmannschaft Lienz
Dolomitenstraße 3, 9900 Lienz
Ansprechpartner: Dr. Karl Lamp

VertretungsNetz – Bewohnervertretung Tirol
Olympiastraße 17/1/Top 2, 6020 Innsbruck
Leiter: Dr. Erich Wahl

VertretungsNetz – Sachwalterschaft
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 der TILAK GmbH**
Innrain 98, 6020 Innsbruck

Tiroler Hospiz – Gemeinschaft
Heiliggeiststraße 16, 6020 Innsbruck

SLI – Selbstbestimmtes Leben Innsbruck
Anton-Eder-Straße 15, 6020 Innsbruck

Caritas – Bildungszentrum
Maximilianstraße 41 - 43, 6020 Innsbruck

Pflegehotline 0800 / 20 16 22

Tiroler Patientenvertretung
Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck

Adressen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime

Innsbruck-Stadt

Haus St. Raphael

Ing.-Etzel-Straße 71, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Stephan Obholzer

Stiftung Nothburgaheim

Kapuzinergasse 4a, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: DGKS Doris Feuerstein

Wohnheim Pradi ISD

Dürerstraße 12, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Elfriede Steinwender

Wohnheim Hötting ISD

Schulgasse 8a, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Ralf Ausserladscheider

Wohnheim Saggen ISD

Ing.-Etzel-Straße 59, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Mag.^a Elfriede Leonhartsberger

Wohnheim Innere Stadt ISD

Innrain 39, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Dr. Hubert Innerebner

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

Rennweg 40, 6020 Innsbruck
Pflegedienstleiter: Manfred Neurauder

Wohnheim Reichenau ISD

Reichenauerstraße 123, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Katharina Becke

Seniorenresidenz Veldidenapark

Neuhauserstraße 5, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Dr. Heinz Lemmerer

Wohnheim Tivoli ISD

Adele-Obermayr-Straße 14, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Alan Grubeck

Wohnheim Lohbach ISD

Technikerstraße 84, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Mag.^a (FH) Elisabeth Pasqualini

Haus St. Josef am Inn, Senioren- und Pflegeheim

Innstraße 34, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Dr. Christian Juranek

Pflegestation Hunoldstraße ISD

Hunoldstraße 22, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Franz Stelzl

Wohnheim Olympisches Dorf ISD

Kajetan-Sweth-Straße 1, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Martin Scherl

Innsbruck-Land

Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital

Herrngasse 23, 6166 Fulpmes
Heimleiter: Ivo Habertitz

Vinzenz-Gasser-Heim

Salzstraße 18, 6401 Inzing
Heimleiterin: Karin Burger

Wohn- und Pflegeheime der Stadtgemeinde Hall in Tirol

Milser Straße 4d, 6060 Hall in Tirol
Heimleiter: Georg Berger

St. Klara-Heim der Tertiarschwestern, Hall

Unterer Stadtplatz 14a, 6020 Hall in Tirol
Heimleiter: Mag. Alois Gassner

Soziales Zentrum St. Josef – Alten- und Pflegeheim

Vinzenzweg 2, 6068 Mils
Heimleiter: Mag. Klaus Burger

Haus für Senioren der Gemeinde Absam

Bgm.-Arthur-Wechselberger-Weg 1, 6067 Absam
Heimleiter: Arnold Kreil

Haus zum Guten Hirten

Fassergasse 32, 6060 Hall in Tirol
Heimleiterin: Sabine Schätzer

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

Lärchenstraße 41, 6063 Rum bei Innsbruck
Geschäftsführer: Mag. Martin Witting

Pflegeheim Schlichtling

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Heilig-Geist-Wohnpark 18, 6410 Telfs
Heimleiter: Matthias Kaufmann BSc.

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

Wiesenweg 4, 6410 Telfs
Heimleiter: Matthias Kaufmann BSc.

Sozialzentrum Zirl – s' Zenzi

Kurat-Schranz-Weg 2, 6170 Zirl
Heimleiter: Robert Kaufmann

Haus St. Martin

Wohn- und Pflegeheim Aldrans
Senderweg 11, 6071 Aldrans
Heimleiterin: Sonja Schwarzer

Haus Sebastian Axams

Sylvester-Jordan-Straße 31, 6094 Axams
Heimleiter: Mag.^a Andrea Lener

Seniorenresidenz Seefeld

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Kindergartenweg 840, 6100 Seefeld
Heimleiter: Matthias Kaufmann BSc.

Imst**Betagtenheim der Stadt Imst**

Am Weinberg 17, 6460 Imst
Heimleiter: Dr. Mag. Edgar Tangl

Pflegezentrum Gurgltal

Gemeindeverband Imst und Umgebung
Pfarrgasse 10, 6460 Imst
Heimleiterin: Mag.^a Andrea Jäger

Heim Via Claudia

Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH
Karl-Mayr-Straße 12, 6465 Nasserreith
Heimleiter: Mag. Arnold Schett

Wohn- und Pflegeheim Annaheim

Zieglstadl 24, 6143 Mühlbachl
Heimleiter: Karl Thurnbichler

Soziales Kompetenzzentrum Rum

Innstraße 19, 6063 Rum
Heimleiterin: Michaela Norz

Wohn- und Pflegeheim Steinach am Brenner

Bahnhofstraße 166, 6150 Steinach am Brenner
Heimleiterin: Hildegard Heidegger

**Wohn- und Pflegeheim Unterperfuss
und Umgebung**

HNr. 19, 6178 Unterperfuss
Heimleiterin: Ursula Kobald

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens

Salurnerstraße 5, 6112 Wattens
Heimleiter: Wolfgang Lechner

Haus der Senioren

Wohn- und Pflegeheim der Marktgemeinde Völs
Bahnhofstraße 19a, 6176 Völs
Heimleiter: Dr. Gotthard Kindl

Landespflegeklinik Tirol

Milser Straße 23/5, 6060 Hall in Tirol
Pflegedirektor: Armin Graber

Vinzenzheim Neustift

Scheibe 2, 6167 Neustift
Heimleiter: Martin Lehner Bakk.

Altenwohnheim Sölden

Granbichlstraße 38, 6450 Sölden
Heimleiterin: Ingrid Holzknacht

Haus Elisabeth, Seniorenheim Silz

Schulstraße 1, 6424 Silz
Heimleiter: Heinrich Perwög

Wohn- und Pflegezentrum Ötz

Platzleweg 11, 6433 Ötz
Heimleiter: Karlheinz Koch

Wohn- und Pflegeheim St. Josef

Unterlängenfeld 78, 6444 Längenfeld
Heimleiterin: Michaela Österlen

Pflege & Wohngemeinschaft Mieming Helenengarten

Föhrenweg 99, 6414 Mieming
Heimleiterin: Gerhard Peskoller

Wohn- und Pflegezentrum Haiming

Kreuzstraße 19, 6425 Haiming
Heimleiter: Karlheinz Koch

Pflegezentrum Pitztal

Fatlent 2, 6471 Arzl im Pitztal
Heimleiter: Adalbert Kathrein

Kitzbühel

Sozialzentrum Pillerse

Kirchweg 8, 6391 Fieberbrunn
Heimleiter: Alfred Haßlwanger

Wohn- und Pflegeheim Hopfgarten/Itter

Talhäuslweg 7, 6361 Hopfgarten im Brixental
Heimleiter: Michael Manzl

SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol

Kirchplatz 9, 6365 Kirchberg in Tirol
Heimleiterin: Mag.^a Manuela Gruber

Altenwohn- und Pflegeheim Brixen im Thale

Wirtsanger 1, 6364 Brixen im Thale
Heimleiter: Paul Exenberger

Seniorenheim der Marktgemeinde

St. Johann in Tirol
Schwimmbadweg 3a, 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiterin: Christina Hofer

Wohn- und Pflegeheim Westendorf

Dorfstraße 124, 6363 Westendorf
Heimleiter: Joachim WurZRainer

Altenwohnheim Kitzbühel GmbH

Hornweg 20, 6370 Kitzbühel
Heimleiter: Karl Hauser

Altenwohn- und Pflegeheim Kössen/Schwendt

Dorf 26, 6345 Kössen
Heimleiterin: Hedwig Sojer

Pflegeheim St. Johann in Tirol

und Umgebung Gemeindeverband
Bahnhofstraße 10, 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiterin: Tanja Halbig MSc

Wohn- und Pflegeheim Oberndorf in Tirol

Alfons-Walde-Weg 29, 6272 Oberndorf in Tirol
Heimleiterin: Tanja Halbig MSc

Kufstein

St. Josefsheim Brixlegg

Römerstraße 45, 6230 Brixlegg
Heimleiter: Werner Ranacher

Wohn- und Pflegeheim der Gemeinde Kirchbichl

Lindenstraße 29, 6322 Kirchbichl
Heimleiter: Mag. (FH) Christian Hochfilzer

Wohn- und Pflegeheim Kramsach

Länd 22, 6233 Kramsach
Heimleiter: Gerold Stock

Altenwohnheim Kufstein Zell

Lindenallee 2, 6330 Kufstein
Heimleiter: Werner Mair

Wohn- und Pflegeheim zum Hl. Georg

Dorf 80, 6234 Brandenburg
Heimleiterin: Mag.^a Hannelore Röck

Altenwohn- und Pflegeheim

Scheffau Gemeindeverband
Oberfeld 1, 6351 Scheffau am Wilden Kaiser
Heimleiter: Thomas Einwaller

Wohn- und Pflegeheim Bad Häring

Dorf 66, 6323 Bad Häring
Heimleiter: Bgm. Hermann Ritzer

Altersheim Ebbs

Rossbachweg 10, 6341 Ebbs
Heimleiter: Mag. (FH) Sebastian Geisler

Altenwohnheim Kufstein – Innpark

Salurnerstraße 38, 6330 Kufstein
Heimleiter: Werner Mair

Seniorenheim Wörgl

Fritz-Atzl-Straße 10, 6300 Wörgl
Heimleiter: Harald Ringer

Pflege- und Altenheim Langkampfen

Obere Dorfstraße 65, 6336 Langkampfen
Heimleiter: Heinz Lentner

Wohn- und Pflegeheim Wildschönau

Kirchen 400, 6311 Wildschönau/Oberau
Heimleiter: Bgm. Otto Astl

Landeck

**Wohn- und Pflegeheim St. Josef
Gemeindeverband**

HNr. 68, 6591 Grins
Heimleiter: DSA Christoph Heumader MA

Altersheim der Stadt Landeck

Schulhausplatz 11, 6500 Landeck
Heimleiter: Reinhard Scheiber

Seniorenzentrum Zams-Schönwies

Tramsweg 8, 6511 Zams
Heimleiter: Anton Pircher

Lienz

Wohn- und Pflegeheim Lienz

Beda-Weber-Gasse 34, 9900 Lienz
Heimleiter: Franz Webhofer

Wohn- und Pflegeheim Matrei in Osttirol

Edenweg 2, 9971 Matrei in Osttirol
Heimleiter: Franz Webhofer

Reutte

Haus Ehrenberg**Wohn- und Pflegeheim**

Krankenhausstraße 40, 6600 Ehenbichl
Heimleiterin: Mag.^a Christiane Huter

Mitanond Sozialzentrum Kundl

Dr. Franz-Stumpf-Straße 21, 6250 Kundl
Heimleiter: Erich Eberharter

Marienheim Reith im Alpbachtal

Dorf 1, 6235 Reith im Alpbachtal
Heimleiter: Ludwig Moser

Sozialzentrum Münster**Gemeinnützige BetriebsgmbH**

Dorf 94a, 6232 Münster
Heimleiterin: Sara Gollner

Heim Santa Katharina**Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH**

Klostergasse 1, 6531 Ried im Oberinntal
Heimleiter: Peter Hager

Wohn- und Pflegeheim Oberes Stanzertal

HNr. 128, 6572 Flirsch
Heimleiterin: Kathrin Hörschläger

Wohn- und Pflegeheim Sillian

HNr. 90c, 9920 Sillian
Heimleiter: Franz Webhofer

Neu: Wohn- und Pflegeheim Nußdorf-Debant

9990 Nußdorf-Debant
Heimleiter: Franz Webhofer

Seniorenzentrum Reutte**Haus zum Guten Hirten**

Allgäuerstraße 19, 6600 Reutte
Heimleiter: Ing. Mag. Paul Barbist

Schwaz

Jenbacher Sozialzentrum

Bräufeldweg 22, 6200 Jenbach
Heimleiterin: Dr. Lorenz Hohenauer

Wohn- und Pflegeheim Zillertal GmbH

Gerlosstraße 5, 6280 Zell am Ziller
Heimleiter: Herbert Gruber

Franziskusheim Fügen

Franziskusweg 9, 6263 Fügen
Heimleiter: Franz Scheiterer

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee

Haus am Annakirchl

HNr. 393a, 6215 Achenkirch
Heimleiterin: Mag.^a Romana Pockstaller

Seniorenheim der Marktgemeinde Vomp

Dorf 30, 6134 Vomp
Heimleiter: Urban Wille

Senioren Pension Inge

Schützenweg 42, 6134 Vomp
Heimleiterin: Inge Jonas

Regional-Altenwohnheim Schwaz

Knappenanger 26, 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair

Marienheim Schwaz

Archengasse 5, 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair

Weidachhof St. Josef

Weidach 4, 6130 Schwaz
Heimleiterin: Dr.ⁱⁿ Carolin Porcham

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee

Haus St. Notburga

Ebener Straße 106, 6212 Maurach
Heimleiterin: Mag.^a Romana Pockstaller

SeneCura Sozialzentrum, Schwaz

Swarovskistraße 1, 6130 Schwaz
Heimleiterin: Mag.^a Andrea Ranacher

Impressum:

Tiroler Heimanwaltschaft, Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck

Layout: CITYGRAFIC Designoffice, Adamgasse 7, 6020 Innsbruck, www.citygrafic.at

Druck: Druckerei Pircher GmbH, Olympstraße 3, 6430 Ötztal-Bahnhof, www.pircherdruck.at

Fotos: Land Tirol, tiris – Tiroler Rauminformationssystem, Haus St. Josef am Inn (Innsbruck), iStock

