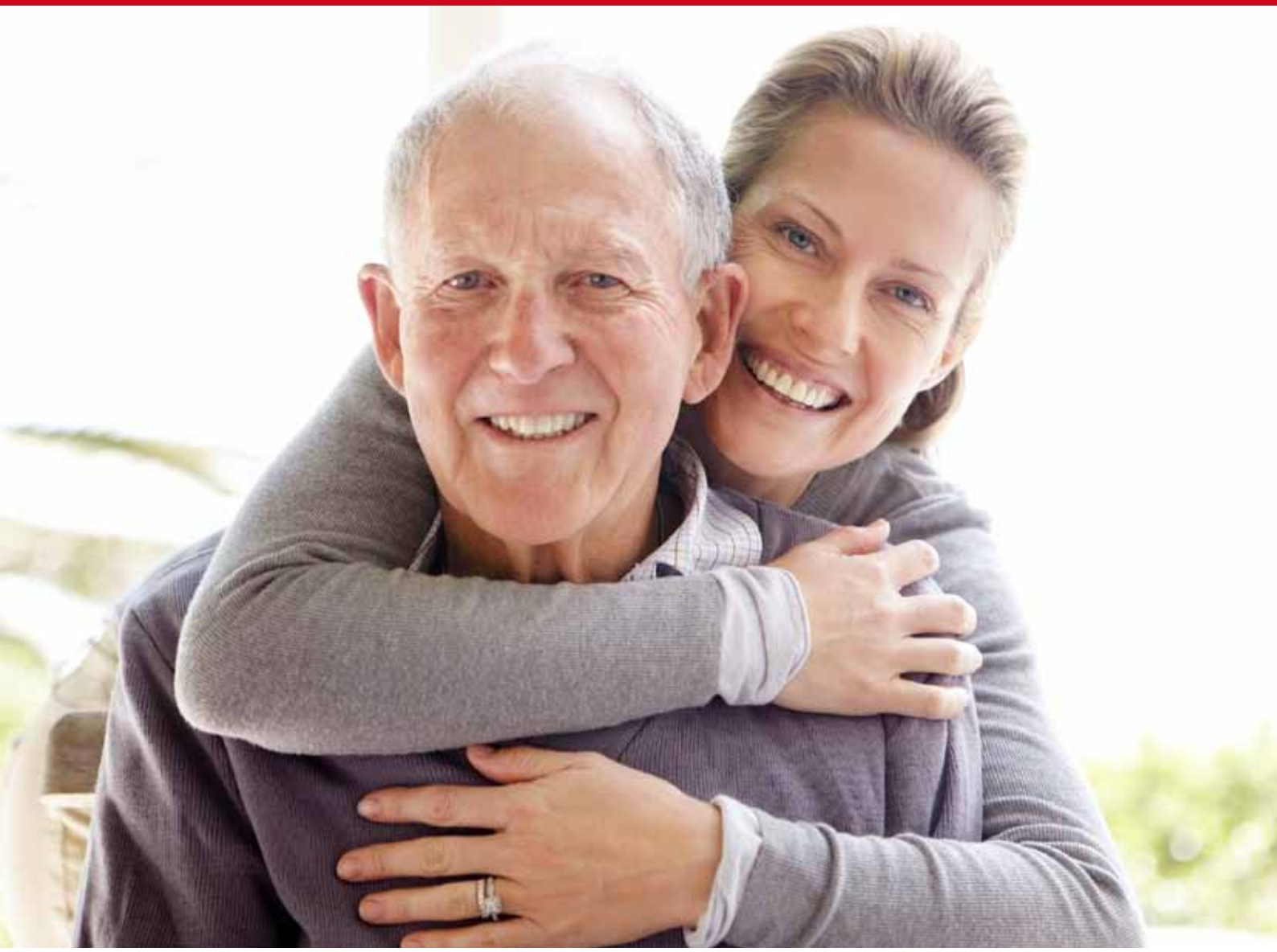

Tiroler Heimanwaltschaft

Tätigkeitsbericht 2011 / 2012

tirol
Unser Land

Tiroler Heimanwaltschaft

Heimanwältin
Elvira Käfinger: 0512 508 7706
Mitarbeiterin: Ursula Hütthaler 0512 508 7710

Büro
Meraner Straße 5, 1.Stock (Lift), 6020 Innsbruck
Tel.: 0512 508 7706 | Fax: 0512 508 7705
E-Mail: heimanwaltschaft@tirol.gv.at
www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft

Kostenlose Telefonnummer: 0800 800 504

Bürozeiten
Montag bis Freitag 8.00 – 12.00 Uhr
Montag bis Donnerstag 14.00 – 17.00 Uhr (oder nach Vereinbarung)

Angenehm ist am Gegenwärtigen die Tätigkeit, am Künftigen die Hoffnung und am Vergangenen die Erinnerung. Am angenehmsten und in gleichem Maße liebenswert ist das Tätig Sein.

(Aristoteles)

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 6

Einleitung 7

Eine Brücke zur Lebensqualität 8

Resümee 9

Die Tiroler Heimanwaltschaft 10
- Organisation 11
- Aufgaben 12
- Rechte der HeimbewohnerInnen 14

Schwerpunkte der Tätigkeit 15
- Beratung und Information 15
- Hilfe und Vermittlung 16
- Bearbeitung von Beschwerden 17
- Sprechtage 18
- Behördliches Aufsichtsverfahren – Heimeinschau 19
- Prüfung von Heimverträgen 20
- Projekte 21
- Kommissionen 22
- Öffentlichkeitsarbeit 24

Wünsche und Anregungen von den BewohnerInnen 27

Abkürzungsverzeichnis 29
Literaturverzeichnis 30
Abbildungsverzeichnis 31
Kontakte der Tiroler Heimanwaltschaft 32
Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime 33

Vorwort

Tirol verfügt derzeit über insgesamt 92 Alten-, Wohn- und Pflegeheime.

In den Zielen des Tiroler Heimgesetztes, welches mit 1. Juli 2005 in Kraft getreten ist, wurde der Schutz der Rechte und Interessen von HeimbewohnerInnen sowie von Personen, die in absehbarer Zeit in ein Heim aufgenommen werden, verankert.

Wichtige Punkte dabei sind die Wahrung der Menschenwürde, die Förderung von Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der HeimbewohnerInnen sowie die Sicherung der Pflegequalität eines bedarfsgerechten Netzes an stationären Dienstleistungen.

Als Gesundheitslandesrat von Tirol ist mir die Qualität der Pflege und Betreuung von hilfs- und pflegebedürftigen Menschen in allen Versorgungssystemen des Landes ein großes Anliegen. Die stationäre Pflege und Betreuung in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen – dem Zuhause von über 5.000 pflege- und betreuungsbedürftigen Tirolerinnen und Tirolern – ist ein besonders schützenswerter und sensibler Bereich.

Zur Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der HeimbewohnerInnen wurde die Institution der Heimanwaltschaft ins Leben gerufen. Die Schaffung dieser Anlaufstelle für BewohnerInnen von Wohn- und Pflegeheimen und ihren Angehörigen schloss eine Lücke in der Vertretung bedeutsamer Anliegen. Sie erfüllt darüber hinaus die wichtige Funktion der Vermittlung zwischen BewohnerInnen, Angehörigen und Heimleitung bzw. Pflegedienstleitung.

In diesem Sinne wünsche ich der Tiroler Heimanwaltschaft weiterhin viel Energie um die Interessen der BewohnerInnen auch in Zukunft bestmöglich zu vertreten. Denn nur durch gute Kommunikation können Missverständnisse ausgeräumt und positive Veränderungen eingeleitet werden.

Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg
Landesrat

Innsbruck, im Juli 2013

Einleitung

Der Tiroler Landtag hat mit dem Tiroler Heimgesetz 2005 die Institution der Tiroler Heimanwaltschaft geschaffen. Sie ist eine Einrichtung des Landes zur Wahrung der Interessen und Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern der Alten-, Wohn- und Pflegeheime.

Im Zeitraum von Juli 2005 bis Jänner 2011 wurde die Funktion der Tiroler Heimanwältin von Frau Diplom-Sozialarbeiterin Monika Hitsch wahrgenommen. Frau Hitsch ist mit 31. Jänner 2011 in den wohlverdienten Ruhestand getreten. Für ihren Einsatz und die wertvolle Aufbauarbeit möchte ich mich auf diesem Weg herzlich bedanken.

Im Februar 2011 habe ich meine Tätigkeit als Tiroler Heimanwältin aufgenommen. Als Heimanwältin bin ich gemäß § 8 Abs. 8 lit. h des Tiroler Heimgesetzes 2005 verpflichtet, der Tiroler Landesregierung einen Bericht über die Tätigkeit der Tiroler Heimanwaltschaft vorzulegen, der auch an den Tiroler Landtag weiter zu leiten ist.

Mit meiner Bestellung zur Tiroler Heimanwältin im Februar 2011 habe ich eine große Aufgabe übernommen, die ich mit gebührendem Respekt aber auch mit großem Engagement erfülle. Den von den Verantwortlichen bisher eingeschlagenen Weg in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen, den Bewohnerinnen und Bewohnern eine angemessene Pflege und Betreuung anzubieten, möchte ich weiterhin konsequent unterstützen. Dazu ist es erforderlich, dass die gebotenen Rahmenbedingungen im Sinne einer Qualitätssicherung erhalten und laufend angepasst und Projekte gezielt initiiert und weitergeführt werden.

Als Heimanwältin verstehe ich mich als Dienstleisterin und sehe meine zentrale Aufgabe darin, die Bewohnerinnen und Bewohner der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime sowie ihre Angehörigen und gesetzlichen Vertreter in ihren Interessen und Rechten als Konsumenten zu unterstützen. Zusätzlich möchte ich auch eine Anlaufstelle für jene Personen sein, die in diesem System tätig sind und mit mir gemeinsam die Rahmenbedingungen verbessern wollen.

Elvira Käfinger
Tiroler Heimanwältin

Innsbruck, im Juni 2013

Eine Brücke zur Lebensqualität

Lebensqualität ist ein mehrdimensionaler Begriff, der auch die Zufriedenheit mit umfasst. Es ist davon auszugehen, dass Rahmenbedingungen tatsächlich Einfluss auf die Zufriedenheit und damit auf die Lebensqualität der einzelnen Anspruchsgruppen nehmen. Alle im System „Alten-, Wohn- und Pflegeheime Tirol“ wirkenden Anspruchsgruppen haben ihre „Lebensqualität“ zu Eigen und die in Tirol geltenden Kriterien wirken auf die Rahmenbedingungen sowohl positiv als auch negativ. Dazu wird bemerkt, dass durch das Drehen des „Zahnrades“ Optimierungen jederzeit möglich sind, aber eine völlige Zufriedenstellung aller Beteiligten wohl nicht erreichbar sein wird.

Abbildung 1: Käfinger; „Verzahnung der Anspruchsgruppen“

Im Sinne der „Verzahnung“ nach allen Seiten gibt und braucht es viele Brücken. Damit bekommt jede Anspruchsgruppe zur anderen einen gewissen Zugang und ermöglicht dadurch das Leben, Arbeiten, Entwickeln und Finanzieren im System. Im Bewusstsein, dass es sehr viele Brücken und Verzahnungen für die Lebensqualität in den Tiroler Alten- und Pflegeheimen gibt, kann ich als Tiroler Heimanwältin auch eine davon sein.

Besonders die Bescheidenheit und die Zufriedenheit der Hauptbetroffenen „BewohnerInnen“ der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime hat mich tief beeindruckt. Trotz ihrer Beschwerden und eingeschränkten Lebensumstände ist es die Anspruchsgruppe mit 95 % Zufriedenheit. Die anderen Anspruchsgruppen in diesem System, vor allem die MitarbeiterInnen und die Angehörigen, führen wesentlich mehr Beanstandungen an und würden Verbesserungspotentiale begrüßen.

Es gilt jene Bedingungen und Ressourcen, die (vermeintlich) das Wohlbefinden einer Person steigern, zu verbessern und/oder zu erhalten. Das erfordert einerseits die Bewusstseinsbildung und die Bereitschaft aller Beteiligten, ihren Beitrag zu leisten, andererseits aber auch angemessene Rahmenbedingungen, die ständig evaluiert werden müssen.

Resümee

1. Nach zwei Jahren Tätigkeit als Tiroler Heimanwältin ziehe ich positive Schlüsse aus der allgemeinen Situation der stationären Pflege in Tirol. Die 92 Alters-, Wohn- und Pflegeheime sind in der Regel bautechnisch, infrastrukturell und personalmäßig qualitativ hochwertig ausgestattet. Insbesondere das Pflegepersonal hat und hält ein hohes Ausbildungsniveau, aufbauend auf modernen Standards. Das heißt, die Rahmenbedingungen sowie die grundsätzliche Struktur in der Pflege der Tiroler Heimbewohnerinnen und Heimbewohner zeigt sich durchwegs zeitgemäß und technisch angepasst. Das bedeutet, dass die Ziele des Tiroler Heimgesetzes 2005, insbesondere

- der Schutz der Rechte und Interessen von HeimbewohnerInnen,
- die Wahrung der Menschenwürde, die Wahrung und die Förderung der Selbständigkeit, die Selbstbestimmung sowie
- die Bereitstellung eines bedarfsgerechten Netzes an stationären Dienstleistungen für hilfs-, betreuungs- und pflegebedürftige, insbesondere ältere Menschen

überwiegend erreicht werden.

2. Eine qualitative und adäquate Betreuung aller BewohnerInnen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime kann nur dann gesichert werden, wenn auch das dafür benötigte Personal in den jeweiligen Einrichtungen, insbesondere in der Pflege und Betreuung vorhanden ist, aber auch in den Aufsichtsbehörden (Bezirksverwaltungsbehörden, Landessanitätsdirektion, usw.) und der Tiroler Heimanwaltschaft.

3. Auf Basis dieses Grundgerüstes ist es erforderlich, die bereits vorhandenen und verfügbaren Ressourcen zielgerichtet und effizient einzusetzen. Dies betrifft vor allem das Personal der Pflege und der Betreuung auf allen Ebenen. Die sich aus den Pflegeberufen ergebenden Pflichten sind gesetzlich verankert und in entsprechender Qualität zu erbringen. Den Pflichten einer angemessenen Betreuung gemäß § 9 Absatz 1 Tiroler Heimgesetz 2005 ausreichend nachzukommen gestaltet sich insofern schwierig, als der Umfang und die Art und Weise von „angemessener Betreuung in Altersheimen“ nicht ausreichend definiert ist. Hinzu kommt, dass die Betreuung zusätzlich soziale und zwischenmenschliche Kompetenzen voraussetzt und einen subjektiven Charakter annimmt, da sie von jedem Bewohner/jeder Bewohnerin individuell gewünscht und wahrgenommen wird.

4. Die gewonnenen Erkenntnisse aus den Klientenkontakten zeigen, dass regelmäßige und anlassbezogene Überprüfungen der vorgegebenen Rahmenbedingungen und Standards in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen in Zukunft an Bedeutung gewinnen werden, um die angebotene Qualität aufrecht zu erhalten und allenfalls zu verbessern. Aus den Rückmeldungen ergibt sich auch, dass es für Ratsuchende und Betroffene von großer Bedeutung ist, die Möglichkeit zu haben, sich anonym oder auch persönlich an eine Anlaufstelle wenden zu können.

In diesem Zusammenhang ist es mir ein Bedürfnis, die äußerst positive und konstruktive Zusammenarbeit mit meinen SystempartnerInnen, insbesondere den Heim- und PflegedienstleiterInnen, hervorzuheben.

Die Tiroler Heimanwaltschaft

Medizin und Pflege können nicht mehr länger nur durch die vorhandene Technologie definiert werden. Die große Herausforderung liegt darin, ein Gleichgewicht zwischen menschlichen Werten, technischen Hilfsmitteln, Lebensqualität und Innovation und der ökonomischen Realität herzustellen, um das bestmögliche Betreuungsergebnis zu erzielen. (Duane Dauner – California Hospital Association)

Der Sozial- und Gesundheitsbereich, als ein sehr sensibler Teil des Dienstleistungssektors, ist dem Wandel der Zeit besonders unterworfen. Somit hat sich auch das Bild dieser Leistungen dementsprechend verändert und ist mit jenen von früher nicht mehr zu vergleichen. Eine Dienstleistung tendiert viel eher dazu als „Service“ wahrgenommen zu werden. Heimleitungen und/oder Pflegepersonen nehmen die Rolle des „Anbieters“ an und BewohnerInnen bzw. deren Angehörige, welche den Service in Anspruch nehmen, verstehen sich als „KundInnen“.

Aus diesen Entwicklungen und Veränderungen ist es nachvollziehbar, dass es sehr leicht zu Konflikten, Fehlern, Mängeln oder Beschwerden kommen kann. Wer auf Pflege und Unterstützung angewiesen ist, soll sich auch für seine Rechte einsetzen dürfen.
Ziel und Aufgabe der Tiroler Heimanwältin ist es, mitzuhelfen, dass die Qualität der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime gewährleistet bleibt, Spannungen abgebaut und Konflikte möglichst unbürokratisch gelöst werden.

Die Tiroler Heimanwaltschaft ist eine vertrauliche, kostenlose Beratungsstelle für Bewohnerinnen und Bewohner von Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen, deren Angehörige, Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertreter zur Wahrung ihrer Interessen und Rechte. Die Heimanwältin unterstützt die Beteiligten in der Konfliktbearbeitung und hilft sachgerechte Lösungen zu finden. Sie berät in denjenigen Rechtsgebieten, die bei einem Konflikt betroffen sind, wie z.B. das Heimvertragsrecht, die Menschen- bzw. Bewohnerrechte und das Konsumentenschutzrecht. Sie berät, vermittelt und schlichtet bei Konflikten in über 90 Alten-, Wohn- und Pflegeheimen in Tirol.

Abbildung 2: Tag der offenen Tür 2012

Organisation

Die Tiroler Heimanwaltschaft befindet sich im Haus der Anwaltschaften in der Meraner Straße 5 in Innsbruck. Als räumliche Ressourcen stehen zwei Büroräume zur Verfügung. Das Sekretariat bzw. der Anmeldebereich, sowie das Besprechungszimmer und ein Archivraum werden gemeinsam mit der Tiroler Patientenvertretung genützt.

Als Tiroler Heimanwältin bin ich mit 40 Wochenstunden tätig. Für die Funktion der Tiroler Heimanwältin gibt es derzeit keine Stellvertretung und auch keine ständig verfügbare fachkundige Person, welche die Agenden der Heimanwaltschaft bei einem allfälligen Ausfall (Krankheit, Erholungsurlaub, usw.) übernehmen könnte. Somit kann dem gesetzlichen Auftrag gemäß § 8 Abs. 3 Tiroler Heimgesetz 2005 nicht immer zur Gänze entsprochen werden:

„… 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.“…

Die Tiroler Heimanwaltschaft und die Tiroler Patientenvertretung teilen sich die Ressourcen der gemeinsamen Kanzleikräfte gemäß einem festgelegten Aufteilungsschlüssel. Die Kanzleitätigkeiten der Heimanwaltschaft wurden im Berichtszeitraum von Frau Huberta Gruber (bis September 2012), Frau Ursula Hütthaler (ab Februar 2012), Frau Stefanie Mantl-Mussack (ab Jänner 2012) und Frau Sabine Spieler (ab Oktober 2012) erledigt. Für die rechtlichen Fragestellungen steht eine juristische VerwaltungspraktikantIn im Ausmaß von 10 Prozent ihres Vollzeit-Beschäftigungsausmaßes (= 4 Wochenstunden) zur Verfügung.

Daraus ergibt sich die derzeitige knappe Personalsituation von 1 VZÄ Heimanwältin, 1 VZÄ Kanzlei auf 3 Personen aufgeteilt und 10 % juristische Verwaltungspraktikantin, welche für rund 5700 Bewohnern in 92 Pflege-Wohn- und Altersheimen verteilt auf ganz Tirol, beratend und unterstützend zur Seite stehen.

Ab Jänner 2013 bis Juni wurde von der Personalabteilung eine Hilfestellung von 2 Pflichtpraktikantinnen gewährt. Frau Lisa-Maria Kofler war von Jänner bis März und Frau Claudia Bruckner von April bis Ende Mai bei der Tiroler Heimanwaltschaft tätig.

Um mit den BewohnerInnen direkt in Kontakt zu treten und um sich ein persönliches Bild von Wohnsituationen machen zu können, halte ich wöchentlich Sprechtage in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen in allen Tiroler Bezirken ab. Dazu steht auch ein Dienstwagen zur Verfügung, der von der Tiroler Patientenvertretung und der Kinder- und Jugendanwaltschaft gleichermaßen genützt werden kann.

Aufgaben

Die Aufgaben der Tiroler Heimanwältin sind im § 8 lit. a – lit. h Tiroler Heimgesetz 2005 umschrieben und umfassen im Wesentlichen Folgendes:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden über Mängel oder Missstände im Bereich der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege in einem Heim
- Beratung und Information über Rechte und Pflichten von HeimbewohnerInnen
- Hilfe und Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten
- Heimeinschauen im Rahmen der Aufsichtspflicht der Bezirksverwaltungsbehörden
- Begutachtung von Entwürfen zu Rechtsvorschriften bzw. Prüfung von Heimverträgen
- Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen von Schulungen, Vorträgen und Medienschaltungen
- Vernetzungsarbeit mit Politik, Landesverwaltungen und Systempartnern

Abbildung 3: Folder Tiroler Heimanwaltschaft

Wer kann sich an die Tiroler Heimanwältin wenden?

Jede Person, die sich in einer Angelegenheit, die im Zusammenhang mit stationärer Pflege, Betreuung oder Mitarbeit in einem Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheim steht, ungerecht behandelt oder verletzt fühlt. Dies können pflege- und betreuungsbedürftige Personen und/oder deren Angehörige, Vertrauenspersonen oder SachwalterInnen, Ratsuchende bei einer Beratungsstelle, Betreuende, Mitarbeitende, Institutionsleitungen, Kommissionen, Verbände, Beratungsstellen oder Gemeinden sein.

Für wen ist die Tiroler Heimanwältin tätig?

Der Zuständigkeitsbereich umfasst die Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime. Der Bewohner/die Bewohnerin muss Wohnsitz, Standort oder dauernden Aufenthalt in Tirol haben.

Wann kann die Tiroler Heimanwältin nicht vermitteln?

- In einem rein privaten Konflikt ohne Bezug zur Pflege und/oder Betreuung.
- Sofern in einem Konflikt bereits rechtliche Schritte eingeleitet wurden.

Abbildung 4: Folder Tiroler Heimanwaltschaft

Rechte der HeimbewohnerInnen

In den §§ 7 Abs. 7 und 8 des Tiroler Heimgesetzes 2005 sind die Rechte der Tiroler Heimbewohnerinnen und Heimbewohner 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 Alten-, 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)
- Tiroler Heimgesetz
- Heimaufenthaltsgesetz
- Tiroler Mindestsicherungsgesetz
- Tiroler Pflegegeldgesetz
- Bundes-Pflegegeldgesetz
- Tiroler Rehabilitationsgesetz
- Konsumentenschutzgesetz

Schwerpunkte der Tätigkeit

Die Freiheit des Menschen liegt nicht darin, dass er tun kann, was er will, sondern darin, dass er nicht tun muss, was er nicht will.
(Jean-Jacques Rousseau 1712 – 1778)

Beratung und Information

Eine meiner Tätigkeiten beinhaltet die telefonische wie auch die persönliche Beratung von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern über deren Rechte und Pflichten. Eine funktionierende Vernetzung mit den Systempartnern der Landesverwaltung wie z.B. dem Pflegereferat, der Sozialabteilung und auch den Amtsärzten ist dabei ein wesentlicher Bestandteil, um die Anliegen bestmöglich beantworten bzw. vermitteln zu können.

Fallbeispiel 1:
Ein Angehöriger ersuchte um Auskunft bezüglich der Möglichkeit einer Akteneinsicht im Heim und erkundigte sich, ob der Datenschutz auch bei Verstorbenen gelte.

Fallbeispiel 2:
Ein Mann erkundigte sich, ob die Belegung in Doppelzimmern im Altenheim rechtens sei, oder ob man diesbezüglich intervenieren könne.

Kontaktaufnahmen 02/2011 – 02/2013

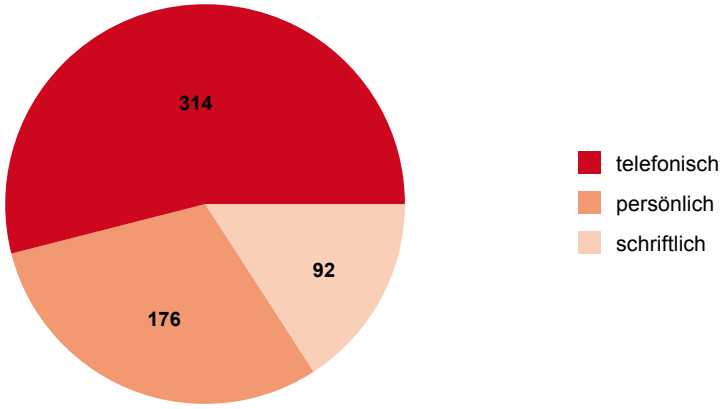

Abbildung 5: Grafik Kontaktaufnahmen

Die Grafik zeigt, dass die meisten Anliegen telefonisch getätigt werden. Die persönlichen Gespräche fanden in der Tiroler Heimanwaltschaft oder auf Ersuchen auch direkt in einem Heim statt.

Hilfe und Vermittlung

Bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten sowohl zwischen HeimbewohnerInnen untereinander als auch zwischen HeimbewohnerInnen und der Heimleitung bzw. dem Pflegepersonal nimmt die Heimanwaltschaft eine vermittelnde und zugleich schlichtende Rolle ein. Als neutraler Pol zwischen den Parteien setzen wir insbesondere auf den Faktor Kommunikation. Durch einen immanenten und intensiven Meinungs- und Ideenaustausch können in vielen Fällen Sanktionen vermieden werden und gemeinsam vereinbarte Maßnahmen gesetzt werden. Die Tiroler Heimanwaltschaft zielt auf eine für beide Seiten akzeptable, zumeist außergerichtliche Lösung.

Fallbeispiel 3:
Eine Bewohnerin ersuchte telefonisch um einen persönlichen Besuch der Heimanwältin. Beim persönlichen Gespräch erklärte sie mir, dass sie mit der Hausärztin nicht mehr zufrieden sei. Sie bat um Hilfestellung bei der Suche nach einem neuen Hausarzt. Anschließend ersuchte ich die Heimleitung mit der Bewohnerin die Liste jener Ärzte, die im Heim tätig sind, durchzusehen und der Bewohnerin bei der Kontaktaufnahme mit einem neuen Arzt behilflich zu sein.

Fallbeispiel 4:
Eine Angehörige meldet sich bei der Heimanwaltschaft und erklärt, dass ihre Mutter lieber alleine im Zimmer essen würde anstatt mit den „anderen" im Speisesaal. Eine Rückfrage bei der Mutter ergab, dass diese mit der derzeitigen Situation zufrieden sei und sie weiterhin im Speisesaal essen wolle. Ein gemeinsames Gespräch mit Tochter, Mutter, Pflegedienstleitung und Heimanwältin klärte die Meinungsverschiedenheit mit dem Hinweis, dass die Mutter das Recht auf „selbstbestimmtes" Leben auch im Heim hat.

Abbildung 6: Tag der offenen Tür 2011

Bearbeitung von Beschwerden

Die Heimanwaltschaft nimmt regelmäßig Beschwerden über Mängel oder behauptete Missstände im Bereich der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege in Heimen entgegen und versucht, adäquate Lösungen zu finden. Im Berichtszeitraum sind insgesamt 616 Anfragen bzw. Beschwerden bei der Tiroler Heimanwaltschaft eingegangen.

Verteilung der Kontaktpersonen

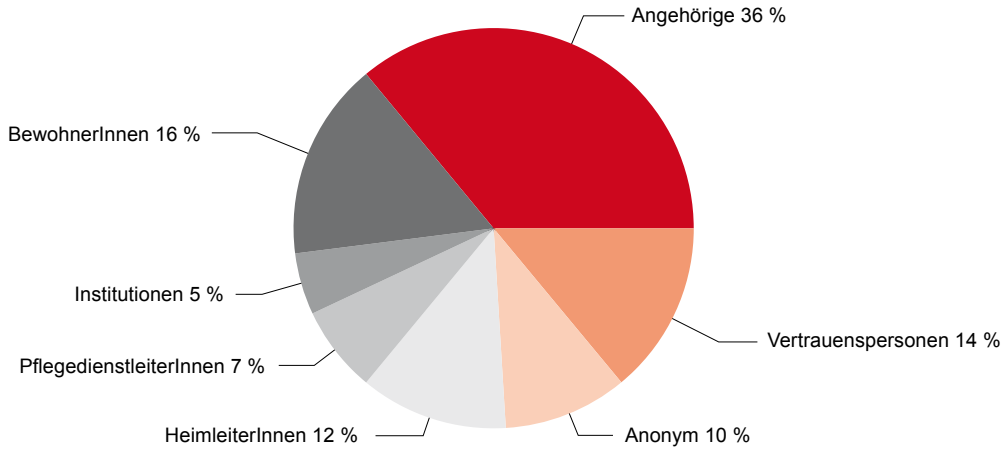

Abbildung 7: Verteilung der Kontaktpersonen

Es handelt sich überwiegend um Angehörige oder Vertrauenspersonen, die sich an die Heimanwaltschaft wenden um Rechtsauskünfte einzuholen oder auch im Wege von Beschwerden über Probleme und Defizite in den Wohnheimen zu informieren. Im Zuge der intensiven Zusammenarbeit hat sich auch der Anteil an HeimleiterInnen und/oder PflegedienstleiterInnen erhöht, die präventiv die Rechtslage für Ihre BewohnerInnen bei der Heimanwaltschaft abklären oder sich über diverse Anliegen informieren.
Die meisten Beschwerden beziehen sich auf Mängel in der Pflege oder in der Kommunikation mit dem Pflegepersonal.

Fallbeispiel 5:
Eine Angehörige beschwerte sich, dass ihre Großmutter im Heim vom Pflegepersonal nicht liebevoll genug gepflegt werde. Wenn die Oma am Nachmittag schlafen wolle, werde sie vom Pflegepersonal nicht ins Bett gebracht. Ein Vermittlungsgespräch mit der Pflegedienstleitung wurde initiert.

Fallbeispiel 6:
Ein Heimleiter informierte die Heimanwaltschaft über einen stark alkoholkranken Bewohner, der immer wieder mit brennender Zigarette im Zimmer einschläft. In Absprache mit dem Brandschutz-Sachverständigen konnte einige Vorkehrungen für die Sicherheit des Heimes erarbeitet werden.

Sprechtage

Seit Beginn meiner Tätigkeit habe ich insgesamt 50 Sprechtage in den verschiedenen Heimen in ganz Tirol abgehalten. Sie werden rechtzeitig durch Plakate in den jeweiligen Heimen und an den entsprechenden Gemeindetafeln angekündigt.

Die Sprechtage bieten den BewohnerInnen als auch deren Angehörigen eine Möglichkeit, ihre Fragen, Wünsche und Beschwerden direkt im Heim in einem persönlichen Gespräch vorzubringen. Diese Sprechtage sichern und verbessern die Qualität der Pflege in den einzelnen Heimen, da Wünsche und Anregungen, wenn notwendig auch in anonymisierter Form, sowohl an die Heimleitung als auch an die Pflegedienstleitung weitergeleitet werden. Die Heimanwaltschaft erhält zudem einen Einblick in das persönliche Umfeld der BewohnerInnen, da dies oft eine der wenigen Gelegenheiten darstellt um Kontakte auch außerhalb des Heimes zu knüpfen.

Sprechtage in den Bezirken

2011	Anzahl	2012	Anzahl	2013	Anzahl
Innsbruck-Stadt	0	Innsbruck-Stadt	5	-	-
Innsbruck-Land	3	Innsbruck-Land	9	-	-
Imst	4	Imst	4	-	-
Kitzbühel	2	Kitzbühel	3		
Kufstein	6	Kufstein	2		
Landeck	2	Landeck	1		
Lienz	3	Lienz			
Reutte	0	Reutte	1		
Schwaz	3	Schwaz	2		
GESAMT	**23**	**GESAMT**	**27**		

Tabelle 1: Sprechtage

Fallbeispiel 7:
Zwei Bewohnerinnen bemängelten zu wenig Abwechslung in den Speiseplänen. Sie hatten das Gefühl, dass sich diese wöchentlich wiederholten. Auch sei das Essen oft nicht mehr warm genug, wenn es bei den BewohnerInnen einlangt.

Fallbeispiel 8:
Ein Bewohner ersuchte um Klärung seiner Zahlungen an das Heim, da er Rückstände befürchtete. Nach Durchsicht der Zahlungsbelege und der dazugehörigen Buchhaltungsunterlagen des Heimes durch die Heimanwaltschaft konnten keine Unregelmäßigkeiten oder Ungereimtheiten gefunden werden. Dem Bewohner konnte eine entsprechende Rückmeldung gegeben werden.

Behördliches Aufsichtsverfahren - Heimeinschau

Gemäß § 14 des Tiroler Heimgesetzes obliegt die Aufsichtspflicht über die Heime und die Heimträger den Bezirksverwaltungsbehörden. Als Tiroler Heimanwältin gehört es zu meinen Aufgaben allfällige Missstände bzw. Mängel betreffend Qualität in der Pflege sowie Verletzungen der BewohnerInnenrechte, die ich im Rahmen meiner Tätigkeit zu Kenntnis erhalte, an die Aufsichtsbehörde weiterzuleiten. Im Zuge von sogenannten Heimeinschauen ist die Mitwirkung als Tiroler Heimanwältin in der Aufsichts-Kommission ein wesentlicher Bestandteil. Dabei steht im Mittelpunkt das Überprüfen der Einhaltung der BewohnerInnenrechte.

Heimeinschauen in den Bezirken

2011	Anzahl	2012	Anzahl	2013	Anzahl
Innsbruck-Stadt	2	Innsbruck-Stadt	1	Innsbruck-Stadt	-
Innsbruck-Land	4	Innsbruck-Land	2	Innsbruck-Land	-
Imst	1	Imst	2	Imst	-
Kitzbühel	-	Kitzbühel	-	Kitzbühel	1
Kufstein	-	Kufstein	-	Kufstein	-
Landeck	-	Landeck	-	Landeck	-
Lienz	1	Lienz	1	Lienz	-
Reutte	-	Reutte	-	Reutte	-
Schwaz	-	Schwaz	1	Schwaz	1
GESAMT	**8**	**GESAMT**	**7**	**GESAMT**	**2**

Tabelle 2: Heimeinschauen

Im Berichtszeitraum wurden 20 aufsichtsbehördliche Verfahren in Zusammenarbeit mit den Bezirksverwaltungsbehörden und den fachlich zuständigen Sachverständigen durchgeführt.

Fallbeispiel 9:
Zum Zeitpunkt der Heimeinschau war nicht genügend qualifiziertes (diplomiertes) Fachpersonal in der Pflege anwesend. Zudem verfügt die Pflegedienstleitung nicht über die entsprechende Sonderausbildung für diesen Verantwortungsbereich. Im Nachtdienst wird zeitweise eine unausgebildete Betreuungsperson eingesetzt.

Fallbeispiel 10:
Um das Recht auf Datenschutz zu gewährleisten, sind die Unterlagen der BewohnerInnen im „Schwesternzimmer" in versperrbaren Aktenschränken aufzubewahren. Die Medikamente sind ebenfalls in absperrbaren Schränken bereitzuhalten.

Prüfung von Heimverträgen

Die durch das Heimvertragsgesetz in das Konsumentenschutzgesetz eingefügten §§ 27b bis 27i regeln bestimmte Aspekte der Verträge zwischen den Trägern und den BewohnerInnen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen. Ziel der Regelungen ist einerseits die Schaffung klarer und transparenter Rechtsverhältnisse, andererseits die Verbesserung des rechtlichen Schutzes der BewohnerInnen vor benachteiligenden Vertragsgestaltungen.

§ 27d Abs. 3 KSchG zählt folgende nachstehende Persönlichkeitsrechte auf, die in den Heimvertrag aufgenommen werden müssen:

- Das Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit, auf anständige Begegnung, auf Selbstbestimmung sowie auf Achtung der Privat- und Intimsphäre.
- Das Recht auf Wahrung des Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnisses.
- Das Recht auf politische und religiöse Selbstbestimmung, auf freie Meinungsäußerung, auf Versammlung und auf Bildung von Vereinigungen, insbesondere zur Durchsetzung der Interessen der HeimbewohnerInnen.
- Das Recht auf Verkehr mit der Außenwelt, auf Besuch durch Angehörige und Bekannte und auf die Benützung von Fernsprechern.
- Das Recht auf Gleichbehandlung ungeachtet des Geschlechts, der Abstammung und der Herkunft, der Rasse, der Sprache, der politischen Überzeugung und des religiösen Bekenntnisses.
- Das Recht auf zeitgemäße medizinische Versorgung, auf freie Arzt- und Therapiewahl und auf eine adäquate Schmerzbehandlung sowie
- das Recht auf persönliche Kleidung und auf eigene Einrichtungsgegenstände.

Die Aufnahme dieser teilweise verfassungs- und privatrechtlich garantierten Grund- und Persönlichkeitsrechte erleichtert den Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern eine leichtere Durchsetzbarkeit ihrer Rechte.

§ 27e Abs. 1 KSchG bestimmt, dass Bewohnerinnen und Bewohner das Recht haben, der Heimleitung gegenüber eine Vertrauensperson namhaft zu machen, die jedoch nicht den Status eines gesetzlichen Stellvertreters inne hat und nur dann Vertretungshandlungen vornehmen darf, wenn sie dazu von der jeweiligen Heimbewohnerin oder dem Heimbewohner bevollmächtigt worden ist.

Die Tiroler Heimanwaltschaft prüft unter Miteinbeziehung des § 27b bis 27i des Konsumentenschutzgesetzes die rechtlichen Aspekte und meldet etwaige sittenwidrige Klauseln an die Heimleitung. Für die rechtliche sowie inhaltliche Überprüfung von Heimverträgen und die damit verbundene Beantwortung von Fragen, ist vor allem die/der jeweilige juristische VerwaltungspraktikantIn verantwortlich.

Bisher wurden insgesamt 21 Heimverträge durch die Tiroler Heimanwaltschaft inhaltlich und vor allem rechtlich geprüft, dabei wurden folgende Punkte wiederholt bemängelt:

- Unpräzise Angaben zu den Kündigungsfristen bzw. zu den Kündigungsrechten des Heimträgers.
- Ungenaue Zeitangaben bei der Raum- bzw. der Wäscheversorgung.
- Fehlender Hinweis auf das Einsichtsrecht des/der Heimbewohners/In oder dessen/deren Vertrauensperson in die Pflegedokumentation bzw. Recht auf eine Kopie der Unterlagen.
- Unterlassung der Vorlegung der Hausordnung in der aktuellen Fassung.
- Unzureichende Tarifauflistung bzw. unzulässige Tarifanpassung.
- Ungenaue Angaben bei den Mahlzeiten oder Freizeitaktivitäten.
- Unzulässige Einschränkung bei der Raumeinrichtung.

Nach Feststellung allfälliger Mängel in einem vorgelegten Vertrag ergeht seitens der Tiroler Heimanwaltschaft anschließend eine schriftliche Anregung zu den einzelnen Punkten an die Aufsichtsbehörde sowie die Heimleitung bzw. dem Heimträger.

Projekte

Im umfangreichen Projekt „Evaluierung der stationären Pflege“ des Landes Tirol war die Tiroler Heimanwaltschaft in der Steuerungsgruppe, der Arbeitsgruppe 2 (Pflege und Qualität) sowie der Arbeitsgruppe 3 (Zukunftsvisionen) in mehreren ganztätigen Workshops vertreten.

Im Zuge der aufsichtsbehördlichen Verfahren ergab sich ein Bedarf an Anregungen und Verbesserungsvorschlägen zum Ablauf einer Heimeinschau. Dazu wurde von der Gruppe Gesundheit und Soziales eine Projektgruppe „Vernetzungstreffen Heimaufsicht“ eingesetzt, welche einen einheitlichen Ablauf sowie standardisierte Fragebögen dazu erarbeitet hat. Diese gewährleisten nun tirolweit einheitliche aufsichtsbehördliche Überprüfungsverfahren. Die Tiroler Heimanwaltschaft war in diesen Prozess ebenfalls miteingebunden.

In den Vorbereitungssitzungen zum Tag der offenen Tür der Tiroler Landesverwaltung in den Jahren 2011 und 2012 in Innsbruck war ich als Koordinatorin des Hauses der Anwaltschaften bei den Steuerungsgruppensitzungen miteingebunden.

Im Oktober 2012 war die Umstellung des Kanzleiinformationssystems (KIS) auf den elektronischen Akt (ELAK) durchzuführen und konnte ohne gröbere Schwierigkeiten in kurzer Zeit bis Ende 2012 umgesetzt werden.

Projektmitarbeit

2011	Anzahl	2012	Anzahl
Personalschlüssel, Kalkulationsmodell – AG1	2	Evaluierung stationäre Pflege – AG 3	5
Evaluierung stationärer Pflege	1	Steuerungsgruppe (STG)	5
Vernetzungstreffen Heimaufsicht	1	Arbeitsgruppe 2 (AG 2)	1
Tag der offenen Tür, Land Tirol	3	Tag der offenen Tür, Land Tirol	2
ELAK	2		

Tabelle 3: Projektmitarbeit

Kommissionen

RCSEQ – Research committee for scientific and ethical questions

Mit Jahresbeginn 2011 wurde an der UMIT ein wichtiges Gremium zur Qualitätssicherung eingerichtet – das RCSEQ.

Das „Research Committee for Scientific and Ethical Questions“ soll den Absolventen in der Durchführung von wissenschaftlichen Abschlussarbeiten und Forschungsprojekten in der vorbereitenden Phase unterstützen. Die Tiroler Heimanwaltschaft ist Mitglied dieser Kommission.

Pro Jahr finden regelmäßig mehrere Kommissions-Sitzungen statt, in welchen unter anderem die Ergebnisse und Bedenken der Tiroler Heimanwaltschaft zu den einzelnen Arbeiten, Berichten und Projekten als Kommissionsmitglied eingebracht werden können.

OPCAT – Optional Protocol to the Convention against Torture

OPCAT ist eine durch die Volksanwaltschaften bestellte Kommission zum Schutz und Förderung der Menschenrechte und besteht aus fünf Mitgliedern aus den Bereichen Psychiatrie und Neurologie, Recht und Menschenrechte, Arbeits- und Sozialrecht.

Tätigkeit

- Besuch und Überprüfung von Orten einer Freiheitsentziehung
- Überprüfung von Einrichtungen und Programmen für Menschen mit Behinderungen
- Beobachtung und begleitende Überprüfung des Verhaltens der Exekutive

Zweck

Verhinderung von Folter und Misshandlungen durch ein System von regelmäßiger Überprüfung von Orten, in denen Personen angehalten werden oder werden können, Schutz vor Ausbeutung, Missbrauch und Gewalt.

Die Tiroler Heimanwaltschaft wurde erstmals am 19.11.2012 zu einer gemeinsamen Sitzung der Kommission 1 – OPCAT mit Vertretern der Landesvolksanwaltschaft, der Abteilung Soziales und der Abteilung Jugendwohlfahrt eingeladen und über die Aufgaben informiert. Im weiteren Verlauf fand eine gemeinsame Sitzung mit der Kommissionsleiterin der Kommission 1 (Tirol und Vorarlberg) und der Tiroler Heimanwaltschaft statt. Hier wurden gemeinsame Vorgehensweisen und auch Abstimmungsprozesse bei beobachteten Missständen in Alters-, Wohn- und Pflegeheimen besprochen. In weiterer Folge konnten bereits 2 Fälle an die Kommission 1 der Volksanwaltschaft weiter geleitet werden.

Kommissionen – Sitzungen

2011		2012		2013	
Research committee for scientific and ethical questions (rcseq)	3	Research committee for scientific and ethical questions (rcseq)	5	Research committee for scientific and ethical questions (rcseq)	2
Bewohnervertretung	1	OPCAT	1		

Tabelle 4: Kommissionen

Verein für Bewohnervertretung

Der Verein für Bewohnervertretung ist für Anliegen im Zusammenhang mit freiheitsbeschränkende Maßnahmen zuständig. Da auch in den Tiroler Alters-, Wohn- und Pflegeheimen freiheitsbeschränkende Maßnahmen zur Anwendung kommen und in Folge dessen allfällige Fragen an die Heimanwaltschaft gestellt werden, finden zum gegenseitigen fachlichen Austausch gemeinsame Sitzungen mit der Bewohnervertretung statt. Auch wird bei Vermittlungsgesprächen zwischen Betroffenen und Heimpersonal bei Bedarf ein(e) Sachverständige(r) der Bewohnervertretung miteinbezogen.

Menschen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen bedürfen des besonderen Schutzes durch das Gesetz, wenn es um freiheitsbeschränkende Maßnahmen geht. Das Heimaufenthaltsgesetz regelt detailliert, unter welchen Voraussetzungen die persönliche Freiheit der in Heimen und Krankenanstalten aufhältigen Menschen beschränkt werden darf. § 1 Abs. 2 HeimAufG besagt, dass Freiheitsbeschränkungen nur dann zulässig sind, wenn sie im Verfassungsrecht, im Heimaufenthaltsgesetz oder in anderen gesetzlichen Vorschriften ausdrücklich vorgesehen sind und somit dem § 1 Unterbringungsgesetz entsprechen, der die Menschenwürde betont.

Das HeimAufG gilt in Krankenhäusern, Alters-, Wohn- und Pflegeheimen, Behinderteneinrichtungen und Wohngemeinschaften mit mindestens drei betreuten Menschen und für die Dauer von Kurzaufenthalten wie Übergangs- oder Urlaubspflege und Tagesbetreuung.

Fallbeispiel 11:
Eine ältere Dame erkundigte sich betreffend freiheitsbeschränkender Maßnahmen (Seitenteile am Bett) für ihre geistig behinderte Tochter. Die Tochter wird in einem Heim betreut. Der Verein für Bewohnervertretung hat die Verwendung eines Seitenteiles am Bett in Käfigform untersagt. Die Mutter der Heimbewohnerin wollte nun wissen, ob es nicht doch Möglichkeiten der Genehmigung zur Verwendung eines solchen Seitenteiles gäbe.

Freiheitsbeschränkende Maßnahmen, die im Rahmen der Pflege notwendig werden, dürfen nur von diplomiertem Gesundheits- und Krankenpflegepersonal angeordnet werden. Medikamentöse und sonstige dem Arzt vorbehaltene Maßnahmen, wie zum Beispiel sedierende Maßnahmen sowie alle Freiheitsbeschränkungen, die in Zusammenhang mit einer ärztlichen Behandlung erforderlich sind, dürfen ausschließlich von einem Arzt angeordnet werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der Heimanwaltschaft geschieht im Rahmen von Vorträgen für das Pflegepersonal in den Ausbildungsstätten wie z.B. im Ausbildungszentrum West und bei der Caritas, in Nachmittags- und Abendveranstaltungen direkt in den Heimen und auch durch Medienschaltungen.

Marketing

Im Zuge der Neubesetzung der Tiroler Heimanwaltschaft habe ich die Plakate und Folder inhaltlich überarbeitet und ein neues Layout entworfen. Um den Bedarf Tirol weit abzudecken wurde ein Kontingent von 5.000 Folder und 1.000 Plakate in Auftrag gegeben. Diese sind an alle Systempartner in ausreichender Anzahl versendet worden.
Für die Erfassung und Auswertung von Anliegen wurde gemeinsam mit der Datenverarbeitung Tirol – DVT ein Statistikprogramm erstellt und eingeführt.

Vorträge

Als Heimanwältin unterrichte ich die jeweils aktuellen Lehrgänge zur Ausbildung von StationsleiterInnen, PflegehelferInnen und AltenfachbetreuerInnen. In zwei Heimen wurden informative Vorträge über die Tiroler Heimanwaltschaft und ihre Aufgaben gehalten.

Vorträge und Vorlesungen

2011		2012		2013	
Ausbildungszentrum West (AZW)	7	Ausbildungszentrum West (AZW)	9	Ausbildungszentrum West (AZW)	1
Universität Innsbruck, Vorlesung Altenrecht	2	Universität Innsbruck	1		
AmtsärztInnen Konferenz	1	ARGE Heimleiter	1		
StationsleiterInnen Kurs, Verein WIR	1	Johanniter Unfallhilfe	1		
Wohn & Pflegeheim Unterperfuss	1	Gesundheitspäda-gogisches Zentrum	1		
Haus der Senioren, Völs	1	Institut für Gerontologie und Ethik, Nürnberg	2		
Caritas Innsbruck	2				
Gesundheitspäda-gogisches Zentrum	1				
ARGE Heimleiter	1				

Tabelle 5: Vorträge und Vorlesungen

Auch war es mir möglich, im Rahmen verschiedener Fortbildungen Kontakte zum Pflegepersonal zu knüpfen, um bei allfälligen Fachfragen rasch und unkompliziert Auskunft geben zu können.

Weiterbildung/Fortbildungen

Von August 2011 bis Jänner 2012 absolvierte ich an der Universität Zürich den Zertifikatslehrgang „Gerontologie heute – 2011“ (12 Tagesmodule) um meine fachliche Kompetenz zu erweitern. In diesem Rahmen habe ich als Abschluss-Projektarbeit das Thema „Lebensqualität in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen“ – Besondere Aspekte des Betreuungssystems und der Anspruchsgruppen aus Sicht der behördlichen Aufsicht verfasst. Seit Mai 2012 bis dato besuche ich die Verwaltungsakademie für Führungskräfte des Landes Tirol am Grilhof, welche im Juni 2013 abgeschlossen wird.

Folgende Fortbildungsveranstaltungen wurden im Berichtszeitraum besucht:

24.01.2012 Ethik-Cafe „Gut gepflegt und unzufrieden“, GPZ
09.02.2012 Workshop „Zwischen Autonomie und Fürsorge – Ethik in der Pflege“, GPZ
02.03.2012 IT-Schulung für Anwendungsverantwortliche, Land Tirol
26.04.2012 Workshop „Validation“, AZW
15.06.2012 Fachtagung „Gewalt und sexualisierte Gewalt geht uns alle an“, Haus der Begegnung
08.10.2012 4. Tiroler Qualitätstag, Tiroler Gesundheitsfonds
12.10.2012 ELAK-Schulung, Land Tirol
16.10.2012 Workshop „Gewalt an älteren Menschen erkennen und ihr fachgerecht begegnen“ Pro Senectute
19.02.2013 EigenHEIM, EigenART, EigenSINN – Selbstständig Wohnen im Alter, GPZ

Interviews

Als Tiroler Heimanwältin gehört es auch zu meinen Aufgaben bei gegebenen Anlässen für Interviews diverser Medien und/oder auch Interessensgruppen zur Verfügung zu stehen. Im Berichtszeitraum sind von der Tiroler Tageszeitung 2 Artikel über die Tiroler Heimanwaltschaft verfasst und mehrmals zu Problemstellungen die Stellungnahme der Heimanwältin eingeholt worden. Auch sind mehrere Artikel über die Tiroler Heimanwaltschaft in den diversen Heimzeitungen erschienen.

Tag der offenen Tür 2011 und 2012

Im Jahr 2011 und 2012 fanden jeweils am 26. Oktober der Tag der offenen Tür in Innsbruck im Tiroler Landhaus statt. Dabei war auch die Tiroler Heimanwaltschaft vertreten und konnte zahlreichen BesucherInnen informieren und beraten.

Abbildung 8: Tag der offenen Tür 2011

Wünsche und Anregungen von den BewohnerInnen

Nachfolgend findet sich ein Auszug von Wünschen und Anregungen, die an die Tiroler Heimanwaltschaft im Laufe der letzten zwei Jahre persönlich, schriftlich oder telefonisch oder während der Sprechtage und Heimeinschauen herangetragen wurden.
Diese sind oft vielfältig, können aber aus verschiedenen Gründen nicht immer den einzelnen Vorstellungen entsprechend umgesetzt werden.

Abbildung 9: Speiseraum

Die „Wunsch- und Anregungsliste“ macht deutlich, dass sich noch nicht in allen Bereichen eine Verbesserung zeigt. Hauptkritikpunkt bleibt der Personalmangel in der Pflege und der Betreuung:

- Mehr Pflege- und Betreuungspersonal
- Wunsch nach mehr Zeit für persönlichen Kontakt und für persönliche Gespräche
- Begleitung und Betreuung bei Eintritt ins Wohnheim
- Mehr Zeit bei der Essenseingabe
- Berücksichtigung von Essenswünschen am Speiseplan
- Wahrung der Privatsphäre
- Begleitung beim Spazierengehen
- Möglichkeiten, kleinere Aufgaben zu übernehmen
- Hilfe zur Selbsthilfe – den BewohnerInnen mehr Zeit lassen bei der Verrichtung alltäglichen Handlungen
- Unterbringung in Einzelzimmern
- u.v.m. …

Viele andere Anregungen konnten Dank aller Beteiligten (Angehörige, Heimpersonal) oft ganz einfach und schnell gelöst und zu aller Zufriedenheit durchgeführt werden.

Fallbeispiel 13:
Ein Heimleiter erkundigte sich betreffend freiheitsbeschränkende Maßnahmen für einen Mann, der seine Mitbewohnerinnen häufiger in ihren Zimmern aufsucht und sie dann bedrängt. Die Angehörigen drohten mit Anzeige. Die Heimanwaltschaft brachte den Vorschlag, dass die Türdrücker an der Außenseite gegen einen Türknauf ausgetauscht werden, somit konnte der Mann nicht in unbeaufsichtigten Momenten ins Zimmer gelangen.

Fallbeispiel 14:
Eine Bewohnerin äußerte den Wunsch ihr nach Süden ausgerichtetes Zimmer zu wechseln, da die Hitze ihre beeinträchtigte Gesundheit zusätzlich belastete. Sie fragte bei der Heimanwaltschaft an, ob dies möglich sei. In Zusammenarbeit mit der Heimleitung wurde daraufhin beim Freiwerden eines kühleren Zimmers die Umsiedelung ermöglicht.

Abkürzungsverzeichnis

Im Tätigkeitsbericht wurden folgende Abkürzungen verwendet:

Abs.	Abschnitt
AG	Arbeitsgruppe
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
AZW	Ausbildungszentrum West
BGBl	Bundesgesetzblatt
bzw.	Beziehungsweise
GPZ	Gesundheitspädagogisches Zentrum
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz
idgF.	in der geltenden Fassung
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LGBl	Landesgesetzblatt
Lit.	litera
OPCAT	Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment
RCSEQ	Research Committee for Scientific and Ethical Questions
StG	Steuerungsgruppe
usw.	und so weiter
uvm.	und vieles mehr
VZÄ	Vollzeitäquivalent
z.B.	zum Beispiel

Literaturverzeichnis

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)

Laimer Barbara/Russegger Thomas/Thiele Clemens, 2004: Heimvertrags- und Heimaufenthaltsgesetz, Praxiskommentar (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)

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Käfinger; „Verzahnung der Anspruchsgruppen“ 8

Abbildung 2: Tag der offenen Tür 2012 10

Abbildung 3: Folder Tiroler Heimanwaltschaft 12

Abbildung 4: Folder Tiroler Heimanwaltschaft 13

Abbildung 5: Grafik Kontaktaufnahmen 15

Abbildung 6: Tag der offenen Tür 2011 16

Abbildung 7: Verteilung der Kontaktpersonen 17

Abbildung 8 : Tag der offenen Tür 2011 26

Abbildung 9: Speiseraum 27

Tabelle 1: Sprechtage 18

Tabelle 2: Heimeinschauen 19

Tabelle 3: Projektmitarbeit 22

Tabelle 4: Kommissionen 23

Tabelle 5: Vorträge und Vorlesungen 25

Kontakte der Tiroler Heimanwaltschaft

Volksanwaltschaft OPCAT – Kommission 1
Leiterin Dr. Karin Treichl
Postfach 22, 6111 Volders

Tiroler Patientenvertretung
Mag. Birger Rudisch
Meraner Straße 5, 1. Stock, 6020 Innsbruck

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

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

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

VertretungsNetz Bewohnervertretung
Sankt Bartlmä 2/6a, 6020 Innsbruck

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

Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel
Hinterstadt 28, 6370 Kitzbühel
Ansprechpartner: Mag. Verena Bartenschlager

Bezirkshauptmannschaft Landeck
Innstraße 5, 6500 Landeck
Ansprechpartner: Dr. Karl Eckhart

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

Bezirkshauptmannschaft Schwaz
Franz-Josef-Straße 25, 6130 Schwaz
Ansprechpartner: Mag. Linda Wieser

VertretungsNetz Sachwalterschaft
Adamgasse 2a / 4. Stock
6020 Innsbruck

AZW – Ausbildungszentrum West
Innrain 98
6020 Innsbruck

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

Tiroler Hospiz – Gemeinschaft
Heiliggeiststraße 16
6020 Innsbruck

Caritas – Bildungszentrum
Maximilianstraße 41–43
6020 Innsbruck

Pflegehotline 0800 / 20 16 22

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

Bezirkshauptmannschaft Kufstein
Bozner Platz 1–2, 6330 Kufstein
Ansprechpartner: Dr. Josef Schwanninger

Bezirkshauptmannschaft Lienz
Dolomitenstraße 3, 9900 Lienz
Ansprechpartner: Dr. Engelbert Singer

Bezirkshauptmannschaft Reutte
Obermarkt 7, 6600 Reutte
Ansprechpartner: Martin Vindl

Bezirkshauptmannschaft Innsbruck
Gilmstraße 2, 6020 Innsbruck
Ansprechpartner: Gerhard Pichler

Adressen der Tiroler Altenwohn- und Pflegeheime

Innsbruck-Stadt

Seniorenheim St. Raphael
Ing.-Etzel-Straße 71, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Jenny Spiegel

Stiftung Nothburgaheim
Kapuzinergasse 4a, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: DGKS Doris Feuerstein

Wohnheim Pradl (ISD)
Dürerstraße 12, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Elfriede Steinwender

Wohnheim Hötting (ISD)
Schulgasse 8a, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Ralf Ausserladscheider

Wohnheim Saggen
Ing.-Etzel-Straße 59
6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag Elfriede Leonhartsberger

Wohnheim Hötting (ISD)
Schulgasse 8a, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Ralf Ausserladscheider

Wohnheim Innere Stadt (ISD)
Innrain 39, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Dr. Hubert Innerebner

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. (FH) Elisabeth Pasqualini

Haus St. Josef am Inn –
Senioren- und Pflegeheim
Innstraße 34, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Dr. Christian Juranek

Wohnheim Reichenau (ISD)
Reichenauerstraße 123, 6020 Innsbruck
Heimleiterin: Katharina Becke

Innsbruck-Land

Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital
Herrengasse 23, 6166 Fulpmes
Heimleiter: Peter Mehringer

Vinzenz-Gasser-Heim
Salzstraße 18, 6401 Inzing
Heimleiterin: Karin Burger

Haus im Seidnergarten
Städtisches Wohn- und Pflegeheim
Zollstraße 6, 6020 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
Vinzenzweg 2, 6068 Mils
Heimleiter: Dr. Matthias Walter

Haus für Senioren der Gemeinde Absam
Bgm.-Artur-Wechselberger-Weg 1
6067 Absam
Heimleiter: Arnold Kreil

Haus im Stiftsgarten
Städtisches Wohn- und Pflegeheim
Milser Straße 4a – 4d, 6060 Hall in Tirol
Heimleiter: Georg Berger

Haus zum Guten Hirten
Fassergasse 32
6060 Hall in Tirol
Heimleiterin: Schätzer Sabine

Haus im Magdalenengarten
Städtisches Wohn- und Pflegeheim
Zollstraße 8, 6060 Hall in Tirol
Heimleiter: Georg Berger

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Pflegeheim Schlichtling
Heilig-Geist-Wohnpark 18, 6410 Telfs
Heimleiter: Peter Gspan

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Wohn- und Pflegeheim Wiesenweg
Heilig-Geist-Wohnpark 18, 6410 Telfs
Heimleiter: Peter Gspan

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. Bernhard Reitinger

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Seniorenresidenz Seefeld
Kindergartenweg 840, 6100 Seefeld
Heimleiter: Peter Gspan

Wohn- und Pflegeheim Annaheim
Zieglstadl 24
6143 Mühlbachl
Heimleiter: Karl Thurnbichler

Soziales Kompetenzzentrum Rum
Gemeinnützige BetriebsgmbH
Innstraße 19, 6063 Rum
Heimleiterin: Mag. Barbara Mißmann

Wohn- und Pflegeheim
Bahnhofstraße 166
6150 Steinach am Brenner
Heimleiterin: Hildegard Heidegger

Wohn- und Pflegeheim
Unterperfuss und Umgebung
HNr. 19, 6178 Unterperfuss
Heimleiter: Thomas Zöttl

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens
Salurnerstraße 5
6112 Wattens
Heimleiter: Wolfgang Lechner

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

Vinzenzheim Neustift
Scheibe 2
6167 Neustift im Stubaitail
Heimleiter: Martin Lehner

Landespflegeklinik Tirol
Milser Straße 23/5, 6060 Hall in Tirol
Pflegeleiter: DGKP Herbert Schaur

Seniorenwohnheim Hochrum
Sanatorium der Kreuzschwestern
Pflegedirektorin: DGKS Renate Ronacher

Imst

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

Pflegezentrum Gurgltal
Gemeindeverband Wohn- u. Pflegeheim Imst und Umgebung
Pfarrgasse 10, 6460 Imst
Heimleiterin: Mag. Andrea Jäger

Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH
Heim Via Claudia
Karl-Mayr-Straße 12, 6465 Nasserreith
Heimleiter: Peter Hager

Wohn- und Pflegeheim St. Josef
Unterlängenfeld 78, 6444 Längenfeld
Heimleiterin: Mag. Manuela Gruber

Pflege & Wohngemeinschaft Mieming
Helenengarten
Föhrenweg 99, 6414 Mieming
Heimleiterin: Gerhard Peskoller

Altenwohnheim Sölden
Granbichlstraße 38, 6450 Sölden
Heimleiterin: Ingrid Holzknecht

Haus Elisabeth, Seniorenheim Silz
Schulstraße 1
6424 Silz
Heimleiter: Heinrich Perwög

Wohn- und Pflegezentrum Ötz
Platzleweg 11
6433 Ötz
Heimleiter: Karl-Heinz-Koch

Wohn- und Pflegezentrum Haiming
Kreuzstraße 19, 6425 Haiming
Heimleiter: Karl-Heinz Koch

Kitzbühel

Sozialzentrum Pillersee
Kirchweg 8
6391 Fieberbrunn
Heimleiter: Alfred Haßlwanter (Gemeinde)

Wohn- und Pflegeheim Hopfgarrten/Itter
Talhäuslweg 7, 6361 Hopfgarten im Brixental
Heimleiter: Michael Manzl

Wohn- und Pflegeheim Kirchberg in Tirol
Kirchplatz 9
6365 Kirchberg in Tirol
Heimleiterin: Gisela Heiss (Gemeinde)

Altenwohn- und Pflegeheim Brixen im Thale
Wirtsanger 1, 6364 Brixen im Thale
Heimleiter: Bgmst. DI Ernst Huber

Seniorenheim der Marktgemeinde
St. Johann i.T.
Schwimmbadweg 3a, 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiterin: DGKS Sonja Hamberger

Altenwohn- und Pflegeheim
der Gemeinde 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: Lydia Schwentner (Gemeinde)

Altenwohnheim der Gemeinde Kirchdorf
Dorf 31, 6383 Erpfendorf
Heimleiterin: Ingrid Hofmaier

Kufstein

St. Josefsheim Brixlegg
Römerstraße 45
6230 Brixlegg
Heimleiterin: Werner Renacher

Wohn- und Pflegeheim der Gemeinde Kirchbichl
Lindenstraße 29, 6322 Kirchbichl
Heimleiter: Mag. (FH) Christian Hochfilzer

Wohn- und Pflegeheim Kramsach
Länd 22, 6233 Kramsach
Heimleiterin: Barbara Fuchs

Altenwohnheim Kufstein Zell
Lindenallee 2, 6330 Kufstein
Heimleiterin: Mag. (FH) Jutta Reindl

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: Otto Astl

Altenwohnheim Kufstein Innpark
Salurnerstraße 38, 6330 Kufstein
Heimleiter: Mag. (FH) Jutta Reindl

Gemeindeverband Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau
Oberfeld 1, 6351 Scheffau am Wilden Kaiser
Heimleiter: Josef Werlberger

Wohn- und Pflegeheim zum Hl. Georg
Dorf 80
6234 Brandenberg
Heimleiter: Mag. Hannes Lichtner

Wohn- und Pflegeheim Bad Häring
Dorf 66, 6323 Bad Häring
Heimleiterin: Maximiliane Sevignani

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

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

Marienheim Reith im Alpbachtal
Dorf 1, 6235 Reith im Alpbachtal
Heimleiter: Ludwig Moser (Gemeinde)

Sozialzentrum Münster Gemeinn. BetriebsgmbH
Dorf 94a, 6232 Münster
Heimleiter: Mag. Hannes Lichtner

Landeck

Altersheim der Stadt Landeck
Schulhausplatz 11
6500 Landeck
Heimleiter: Reinhard Scheiber

Gemeindeverband Wohn- und Pflegeheim St. Josef
HNr. 68, 6591 Grins
Heimleiter: Gottlieb Sailer

Wohn- und Pflegeheim Oberes
Stanzertal HNr. 128, 6572 Flirsch
Heimleiterin: Margarete Gonzo

Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH Heim Santa Katharina
Klostergasse 1, 6531 Ried im Oberinntal
Heimleiter: Peter Hager

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

Wohn- und Pflegeheim Sillian
HNr. 90c, 9920 Sillian
Heimleiter: Franz Webhofer

Reutte

Wohn- und Pflegeheim, Haus Ehrenberg
Krankenhausstraße 40
6600 Ehenbichl
Heimleiterin: Mag. Christiane Huter

Seniorenzentrum Reutte
Haus zum Guten Hirten
Allgäuerstraße 19, 6600 Reutte
Heimleiter: Mag. Ing. Paul M. Barbist

Schwaz

Jenbacher Sozialzentrum
Bräufeldweg 22, 6200 Jenbach
Heimleiter: Bgmst. Dietmar Wallner

Wohn- und Pflegeheim Zillertal GmbH
Gerlosstraße 5
6280 Zell am Ziller
Heimleiter: Herbert Gruber

Franziskusheim Fügen
Franziskusweg 9, 6263 Fügen
Heimleiter: Franz Scheiterer

Seniorenheim der Marktgemeinde Vomp
Dorf 30
6134 Vomp
Heimleiterin: Martin Scherl

Haus am Annakirchl
Sozialzentrum Achenkirch-Steinberg
HNr. 393a, 6215 Achenkirch
Heimleiter: Mag. Arnold Schett

Regional-Altenwohnheim Schwaz
Knappenanger 26, 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair

St. Josefshaus Schwaz
Sozialeinrichtung der Barmherzigen
Schwestern Zams BetriebsgmbH
Weidach 4, 6130 Schwaz
Heimleiterin: Sr. Frieda Frischauf

Marienheim Schwaz
Archengasse 5, 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair

Haus St. Notburga
Sozialzentrum Eben-Wiesing
Eben 1a, 6212 Maurach am Achensee
Heimleiter: Mag. Arnold Schett

Gemeindeverband Pflegestation Schwaz
SenaCura Sozialzentrum, Schwaz GmbH
Swarovskisraße 1, Trakt Süd
6130 Schwaz

IMPRESSUM
Medieninhaber und Herausgeber: Amt der Tiroler Landesregierung, 6020 Innsbruck
Für den Inhalt verantwortlich: Tiroler Heimanwaltschaft, Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck
Grafische Gestaltungt: CITYGRAFIC Designoffice, Adamgasse 7, 6020 Innsbruck
Druck: Druckerei Pircher Ges.m.b.H., Olympstraße 3, 6430 Ötztal-Bahnhof
Abbildungen: istockphoto/urilux (Titelfoto), Käfinger, Tiroler Heimanwaltschaft