

10
JAHRE



TIROLER HEIMANWALTSCHAFT

Tätigkeitsbericht 2013 / 2014



Tiroler Heimanwaltschaft

Heimanwältin

Diplom-Sozialmanagerin Elvira Käfinger

Mitarbeiterin

Ursula Hütthaler

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 (oder nach Vereinbarung)

Kostenlose Telefonnummer

+43 800 800 504

E-Mail / Homepage

heimanwaltschaft@tirol.gv.at

www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft



vertraulich
kostenlos

geschenk

*vielleicht ist das größte geschenk
das wir einem anderen menschen geben können
ihm bedingungslos zuzuhören
ohne vorurteile
ohne beurteilung
ohne verurteilung
ihn so anzunehmen
so
wie er sich uns in diesem moment zeigt*

*diese geschenke sollte man unter naturschutz stellen
sie sind vom aussterben bedroht*

Inge Ittermann

Vorwort

Landesrat DI Dr. Bernhard Tilg



Die Tiroler Heimanwaltschaft feiert heuer ihr 10-jähriges Bestehen. Basis für die Gründung der Heimanwaltschaft ist das Tiroler Heimgesetz 2005 mit der Verankerung der Rechte für Bewohnerinnen und Bewohnern von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen, welches mit 1. Juli 2005 in Kraft trat.

Tirol kann über 90 Langzeitpflegeeinrichtungen vorweisen, die in der Pflege und Betreuung den gestiegenen Anforderungen in der Qualität entsprechen können. Für betreuungs- und pflegebedürftige Personen sind das Land Tirol und die verantwortlichen Träger bestrebt eine möglichst hohe Lebensqualität in den Einrichtungen nachhaltig zu sichern. Dafür sind in den Pflegeheimen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher Qualifikation rund um die Uhr tätig.

Auch die Tiroler Heimanwaltschaft leistet wichtige und unverzichtbare Arbeit. Sie ergreift Partei für die pflegebedürftigen Menschen in unserem Land, vertritt deren Interessen und berät kostenlos, anonym und vertraulich. Die Wahrung der Würde sowie der Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen steht dabei an oberster Stelle.

Durch das Aufzeigen von aktuellen Problemen, das Anbieten von Verbesserungsvorschlägen sowie das Aufklären über Inhalt und Wesen der Bewohnerrechte hat die Tiroler Heimanwaltschaft in den letzten Jahren kontinuierlich an Bedeutung gewonnen. Die zeitnahe Einzelfallberatung für Hilfesuchende, die tirolweit stattfindenden Sprechstage sowie die Aufklärungsveranstaltungen vor Ort sind dabei eine zentrale Serviceleistung. Die MitarbeiterInnen nehmen sich einfühlsam und verständnisvoll der Anliegen an. Dabei sind sie bestrebt die bestmöglichen Lösungen schnell und unbürokratisch zu finden und auf deren Umsetzung hinzuwirken.

Ein herzliches Dankeschön gilt an dieser Stelle den MitarbeiterInnen der Tiroler Heimanwaltschaft verbunden mit dem Ersuchen, sich weiterhin mit großem Engagement für unsere alten und pflegebedürftigen Menschen in den Tiroler Pflegeeinrichtungen einzusetzen.

Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg

Landesrat für Gesundheitspolitik,
Heimgesetz und Universitätsangelegenheiten

Innsbruck, im Juni 2015

Vorwort

Tiroler Gemeindeverband



Herzlichen Glückwunsch!

Das Land Tirol hat mit dem Tiroler Heimgesetz 2005 die Einrichtung einer Heimanwaltschaft geschaffen, um die Rechte und Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner der Tiroler Wohn- und Pflegeheime zu wahren und zu sichern. Tirol hat damit die erste im Gesetz verankerte Heimanwaltschaft Österreichs implementiert, die nur für Heimbewohnerinnen und Heimbewohner zuständig ist. Bei regelmäßig abgehaltenen Sprechtagen der Heimanwältin, Dipl. Sozialmanagerin Elvira Käfinger, in den Tiroler Wohn- und Pflegeheimen können sich Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertreter bei Fragen, Beschwerden und Anregungen kostenlos und vertraulich Rat und Hilfe holen. Die Heimanwaltschaft steht aber auch den Trägerorganisationen der Wohn- und Pflegeheime bei der Bewältigung ihrer Aufgaben mit Rat und Tat zur Seite und fördert somit ein Miteinander.

Die Betreuung der älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger ist natürlich allen Tiroler Gemeinden ein besonderes Anliegen. Wir nehmen die damit verbundenen Aufgaben gerne an und bemühen uns, dem Wunsch der Menschen „so lange wie möglich in der vertrauten Umgebung bleiben zu können“, nach zu kommen. Trotz dieser großen Bemühungen der Gemeinden brauchen viele Menschen eine professionelle Pflege in einer stationären Einrichtung. Diese Betreuung und Pflege ist für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft eine große Herausforderung und führt naturgemäß hie und da zu Konflikten, die allerdings in der Regel vor Ort gelöst werden. Dabei erweist sich die Arbeit der Heimanwaltschaft für die Bewohnerinnen und Bewohner oft als eine große Unterstützung. So werden bei den Sprechtagen die Probleme konkret angesprochen und diese auch gelöst. Aus unserer Erfahrung sind wir mit der Einrichtung „Heimanwalt/Heimwältin“ sehr zufrieden. Wir gratulieren zu diesem Jubiläum ganz herzlich in der Erwartung, dass wir auch in Zukunft die Probleme – so fern sie auftreten – gemeinsam lösen werden.

Herzlichen Glückwunsch und auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit!

Für den Tiroler Gemeindeverband

Präsident Bürgermeister Mag. Ernst Schöpf

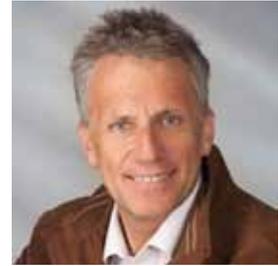
Für den Träger des Wohn- und Pflegeheimes Hopfgarten/Itter

Bürgermeister Paul Sieberer

Innsbruck, im Juni 2015

Vorwort

Karl Thurnbichler



Tiroler Heimanwaltschaft, eine wichtige Partnerschaft für die Heime!

In den 93 Tiroler Wohn- und Pflegeheimen leben derzeit ca. 6.000 HeimbewohnerInnen. Mehr als 4.700 MitarbeiterInnen in den verschiedensten Bereichen unserer Einrichtungen bemühen sich tagtäglich, den uns anvertrauten Menschen umfassende Pflege und Betreuung zukommen zu lassen.

Wo Menschen für Menschen arbeiten, kann es natürlich manchmal auch zu Missverständnissen, Unklarheiten oder zu Fehlleistungen kommen. Mit der Tiroler Heimanwaltschaft besteht eine Anlaufstelle für alle Belange der stationären Pflege, die den BewohnerInnen, Angehörigen, aber auch den Heimen beratend zur Seite steht. Problemstellungen im Einzelfall können damit meist durch eine neutrale und fachkundige Stelle im Sinne aller Beteiligten geklärt werden.

Es ist aber auch wichtig, dass in unserem Lande auf die Erhaltung des hohen Qualitätsstandards in der Pflege geachtet wird. Diese Aufgabe wird ebenfalls von der Tiroler Heimanwaltschaft mit Augenmaß und Umsichtigkeit wahrgenommen.

Ein Blick auf die demografische Entwicklung in unserem Land zeigt uns, dass die Themen der Pflege und Daseinsvorsorge in der Zukunft zentrale Herausforderungen darstellen. Die Tiroler Heimanwaltschaft ist dabei eine wichtige Institution, die in der Lösung des Spagates zwischen Erwartungen, Möglichkeiten sowie der Umsetzung und der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben eine wichtige Rolle einnimmt. Sie ist aber auch eine Einrichtung, die Auskunft, Sicherheit und Service im Bereich der Pflege und Betreuung für Betroffene bietet.

Wir danken für die gute Zusammenarbeit und freuen uns auf ein weiterhin gedeihliches Miteinander mit Frau Elvira Käfinger und ihrem Team.

Karl Thurnbichler

Obmann der ARGE Tiroler Altenheime

Innsbruck, im Juni 2015

Vorwort

Elvira Käfinger



Zehn Jahre Tiroler Heimanwaltschaft

Die immer schneller werdende „Leichtigkeit“ hat das Leben unserer Gesellschaft in den letzten Jahren grundlegend verändert. Trotz erstaunlicher technischer Entwicklung, die in einem halben Jahrhundert von Statten gegangen ist und unaufhaltsam weitergeht und trotz des alltäglichen Tempos, das uns in sämtlichen Lebensbereichen vorgegeben ist, wird unserer Gesellschaft immer bewusster, dass die Grundbedürfnisse und Wünsche der Menschen im Vergleich zu früher ganz ähnlich gelagert sind. Wohl die meisten Menschen wünschen sich eine nette Gemeinschaft, ein offenes Ohr für die kleineren oder größeren Sorgen und Unpässlichkeiten im Alltag, Anerkennung oder ein Lob, ehrliche Gespräche, in denen man ernst genommen und wertgeschätzt wird, und Zeit für sich und für Andere. Gerade diese wertvollen Erfordernisse sind in unserer schnelllebigen Zeit zunehmend verloren gegangen. Die Minuten und Stunden, die durch die verschiedenen Arbeitshilfen gespart werden, können wir scheinbar kaum auskosten und unsere Gemeinsamkeit und Kommunikation mit den Mitmenschen leiden allenthalben.

Unabhängig vom Alter bleiben die Bedürfnisse der Menschen gleich – nämlich

Geborgenheit, Sicherheit, Wertschätzung und Freude

als Grundwerte für ein würdevolles Altern.

Ohne Unterschied, ob es sich um Bewohnerinnen, Bewohner oder um Mitarbeitende handelt, zählen in jeder Situation die innere Ausrichtung und die Werthaltung. Deshalb sehe ich als Tiroler Heimanwältin meine Aufgabe darin mich intensiv dafür einzubringen, dass diese menschlichen Grundwerte auch in unseren Alten-, Wohn- und Pflegeheimen in Tirol weiterhin gelebt bzw. erlebt werden können.

Dank und Anerkennung gebührt vor allem jenen motivierten MitarbeiterInnen, die mit Hingabe betreuen und pflegen und die auch immer wieder bestrebt sind, mit einem Lächeln, einem freundlichen Wort oder einer Geste Freude ins Leben der BewohnerInnen zu bringen. Mit viel Engagement und Ausdauer sind sie bemüht, den Alltag der ihnen anvertrauten Menschen angenehm und „bunt“ zu gestalten und immer wieder schöne, freudvolle Augenblicke zu ermöglichen.

In den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sind – nicht zuletzt durch die verstärkte Berücksichtigung der Instrumente des Qualitätsmanagements – in den letzten zehn Jahren kontinuierliche Verbesserungen in allen Bereichen zu verzeichnen. Dennoch gilt es weiterhin, qualitätssichernde Maßnahmen zu treffen, Verbesserungen vorzunehmen und Strukturen zu schaffen, um den künftigen, stetig wachsenden Anforderungen im Betreuungs- und Pflegebereich gerecht zu werden.

Mit großem Interesse verfolge ich die intensiven Bemühungen unserer politischen Verantwortlichen, der Gemeinden, Gemeindeverbände und anderen Heimträgern, die ihr Engagement und finanzielle Mittel für Erweiterungs-, Um- und Neubauten von Heimen bereit stellen, neue Strukturen und Maßnahmen andenken und umsetzen, um den BewohnerInnen nicht nur eine den Standards entsprechende, zeitgemäße, funktionsoptimierte Betreuungs- und Pflegeeinrichtung, sondern ein Zuhause für das Altern in Würde anbieten zu können. Der im November 2012 von der Tiroler Landesregierung beschlossene zukunftsorientierte Strukturplan Pflege sieht dazu die Sicherstellung stationärer Pflege- und Betreuungseinrichtungen für schwere und Schwerstpflegefälle sowie den Ausbau der Hospiz- und Palliativversorgung und der gerontopsychiatrischen Pflege bis 2022 vor.

In diesem Zusammenhang möchte ich mich bei allen HeimleiterInnen und PflegedienstleiterInnen sowie MitarbeiterInnen für die stets freundliche und nette Zusammenarbeit in den Heimen, für ihr Vertrauen, ihre Kooperation und ihr oftmals überdurchschnittliches Engagement ausdrücklich bedanken.

Mit dem Tiroler Heimgesetz (kurz: Tir HeimG) wurde die Institution der Tiroler Heimanwaltschaft im Juli 2005 geschaffen und kann daher mit Stolz auf ihr zehnjähriges Bestehen zurückblicken. Gemäß § 8 Abs 8 lit h leg cit hat die Heimanwältin alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeit zu erstellen. Diesen zweiten Tätigkeitsbericht darf ich daher im fünften Jahr seit meiner Bestellung auftragsgemäß vorlegen.

Elvira Käfinger

Tiroler Heimanwältin

Innsbruck, im Juni 2015

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	10
Wandel der Zeit	11
Ausblick	13
Was gibt es zu tun	15
Schwerpunkte der Tiroler Heimanwaltschaft	16
1. Struktur	16
2. Aufgaben	17
3. Statistische Übersicht	19
4. Beratung und Information	22
5. Bearbeitung von Beschwerden	23
6. Hilfe und Vermittlung	26
7. Sprechtag	27
8. Heimaufsicht	29
9. Prüfung von Heimverträgen	31
10. Öffentlichkeitsarbeit	31
11. Zusammenarbeit und Vernetzung	34
12. Projekte	38
Exkurse	40
I. Schutz und Förderung der Menschenrechte	40
II. Rechte der HeimbewohnerInnen	41
III. Gewalt im Alter – Gewalt in der Pflege	42
Abkürzungsverzeichnis	46
Literaturverzeichnis	47
Internetquellenverzeichnis	48
Abbildungsverzeichnis	49
Systempartner der Tiroler Heimanwaltschaft	50
Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime	51

Die Tiroler Heimanwaltschaft

In Dir muss brennen, was Du in Anderen entzünden willst.

Aurelius Augustinus

Einleitung

Die Tiroler Bewohnerinnen und Bewohner in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen wünschen sich ein individuelles und selbstbestimmtes Leben. Sie wollen, dass man auf ihre Wünsche und Bedürfnisse eingeht. Der Begriff Lebensqualität steht daher im Vordergrund. Als Folge sind auch die Anforderungen und Ansprüche in den letzten zehn Jahren nicht nur an das Pflegepersonal, sondern auch an die Ausstattung der Heime und an das Angebot an Aktivitäten wesentlich gestiegen. Die BewohnerInnen erwarten über die täglich notwendigen Pflegeleistungen hinaus auch Betreuung, Tagesaktivitäten und Zuspruch und damit verbunden Wertschätzung.

Die Pflegeberufe sind aufgrund ihrer sowohl physischen als auch psychischen hohen Anforderungen wohl den anspruchsvollsten Dienstleistungen zuzurechnen. Das Verständnis dieser Dienstleistungen hat sich im Laufe der Zeit grundlegend geändert. Wurden pflegebedürftige bzw. kranke BewohnerInnen in den Heimen vor Jahren noch als „auf Hilfe angewiesene, dankbare Heiminsassen“ gesehen, so werden diese heute zunehmend als Kundinnen und Kunden im Sozial- und Gesundheitsbereich respektiert.

Tirol verfügt bereits über eine sehr gute Qualität in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen. Nichtsdestotrotz sind immer Verbesserungen möglich. Auf Seiten der BewohnerInnen und/oder deren Angehörigen bzw. Vertrauten kann es immer wieder zu Beschwerdefällen bzw. Konflikten kommen. Die Tiroler Heimanwaltschaft ist stets bemüht die bereits bestehende Lebensqualität zu erhalten und ein Ansporn für alle Beteiligten für weitere Qualitätsverbesserungen in allen Bereichen zu sein. Gemeinsam mit den BewohnerInnen, den Heim- und PflegedienstleiterInnen sowie den verantwortlichen Betreibern werden Lösungen gesucht und erarbeitet, um ein zufriedenes Altern in Würde zu erreichen.



**Alt sein heißt nicht,
keine Träume mehr zu haben!**

Abbildung 1: Ausflug Gardasee (Haus St. Josef am Inn)

Wandel der Zeit

Wege entstehen dadurch, dass man sie geht.

Franz Kafka

Das Tiroler Heimgesetz hat den Zweck, die Rechte und die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner unserer Heime zu schützen. Mit der Implementierung der Tiroler Heimanwaltschaft wurden darüber hinaus Möglichkeiten geschaffen, um diese Belange wahrzunehmen und qualitätssichernde Maßnahmen zu verwirklichen.

Im Zeitraum von Juli 2005 bis Dezember 2010 erfüllte Frau Diplomsozialarbeiterin Monika Hitsch wertvolle Aufbauarbeit für die Tiroler Heimanwaltschaft. Anfangs war die Vorstellung der Aufgaben in den 83 Pflegeeinrichtungen mit ca. 4.800 BewohnerInnen ein wesentlicher Schwerpunkt. In den nächsten Jahren verlagerten sich die Aufgaben in Richtung Beratung und Vermittlung in Form von mediativen Gesprächen mit allen Beteiligten. Mehr und mehr rückte auch die Öffentlichkeitsarbeit in den Ausbildungsstätten für Pflegeberufe in den Vordergrund, um den Auszubildenden die Rechte der BewohnerInnen näher zu bringen.

Im Zeitraum der Jahre 2011 bis 2015 stieg die Anzahl der Langzeitpflegeeinrichtungen in Tirol von 83 auf 93. Laut dem „Strukturplan Pflege – 2012–2022“ sollen im stationären Bereich 7.080 Pflegeplätze genehmigt und ausgebaut werden. Das bedeutet eine Steigerung von mehr als 47 % bei der Anzahl der KlientInnen für die Tiroler Heimanwaltschaft.

An der von Anfang an diskutierten knapp bemessenen Personalausstattung im Bereich der Langzeitpflegeeinrichtungen hat sich bis dato nichts geändert. Immer wieder zeigt sich als Ergebnis der Heimeinschauen, dass tirolweit die gesetzlich vorgesehene 24-Stunden-Anwesenheit von diplomiertem Pflegepersonal kaum gegeben ist. Fehlende Zeit- und Personalressourcen für Betreuungsleistungen wie z.B. Spaziergänge, persönliche Gespräche mit BewohnerInnen etc. machen sich in deren Lebensqualität bemerkbar. Weitere Gründe dafür dürften in den Unterschieden der finanziellen Abgeltung zwischen Heimen und Krankenanstalten, die zusätzlich hohe Verantwortung sowie der immer noch schlechtere gesellschaftliche Status der Pflege in den Heimen liegen. Auch hier gibt es bereits auf politischer Ebene Bemühungen, dieses Spannungsfeld auszugleichen und allen Pflegekräften in Tirol einheitliche Rahmenbedingungen zu bieten.

Eine positive Entwicklung in der Personalausstattung der Pflege hat die Ausbildungsoffensive des Landes Tirol in Zusammenarbeit mit dem Ausbildungszentrum West (kurz: AZW) im Bereich der PflegehelferInnen gebracht. Derzeit können genügend Fachkräfte dieses Bereiches für die Arbeit in den Heimen gewonnen werden.

Verschiedene Initiativen und Projekte zum Thema „Gewalt im Alter“ sensibilisierten viele Betroffene und führten zu vermehrten Anfragen und Anzeigen von Angehörigen und Pflegekräften. Die Schwerpunkte der Aufgabengebiete verlagerten sich von der individuellen Betreuung der BewohnerInnen in Richtung anonyme Beschwerden mit Vorwürfen von vorherrschenden Qualitätsmängeln und/oder Beobachtungen von Gewalt in den Heimen mit anschließenden aufwändigen Überprüfungsverfahren in Zusammenarbeit mit den Aufsichtsbehörden.

Seit Juli 2012 überprüft zum Schutze und zur Förderung der Menschenrechte zudem die Volksanwaltschaft – mithilfe von sechs Kommissionen – unter anderem auch die Zunahme ärztlicher Verordnungen von Psychopharmaka sowie deren Wechselwirkungen, insbesondere im Hinblick auf Freiheitsbeschränkungen und Sturzgefährdungen.

Aber auch die „medikamentöse Sedierung“ von BewohnerInnen zur Ruhigstellung aufgrund von Personalmangel wurde in der Nachrichtensendung ZIB des ORF am 22. April 2015 aufgezeigt und beschäftigt damit auch die Aufsichtsbehörden und die Tiroler Heimanwaltschaft.

Die Personalressourcen in den Aufsichtsbehörden, im Pflegereferat der Landessanitätsdirektion wie auch in der Tiroler Heimanwaltschaft sind knapp bemessen. Bedingt durch die Zunahme von Meldungen über Missstände und Mängel in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen in Höhe von rund 30 % und die dadurch notwendige zeitnahe Aufklärung von Akutproblematiken bleiben für Routineüberprüfungen mit präventiver Qualitätssicherung keine personellen bzw. zeitlichen Verfügbarkeiten mehr übrig.

Abschließend darf ich erwähnen, dass sich während der regelmäßigen Besuche in allen Bezirken Tirols grundsätzlich neben der täglich notwendigen Einsatzbereitschaft großartige Bemühungen, viel Empathie und der „gute Geist im Haus“ in sämtlichen Bereichen der Einrichtungen zeigen, um die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der BewohnerInnen – soweit wie möglich – zu gewährleisten.



Ausblick

Wer nicht an die Zukunft denkt, wird keine haben.

John Galsworthy

Österreichweit wird die Zahl der Pflegebedürftigen steigen. Auch Tirol stellt im Vergleich mit anderen Regionen keine Ausnahme dar. Die Verantwortlichen in Tirol haben mit dem Strukturplan Pflege vorausschauend reagiert. Anhand des Strukturplans Pflege wird der Tiroler Bevölkerung die Sicherheit gegeben, dass die notwendigen Pflege- und Betreuungsleistungen auch künftig in adäquater Versorgungsqualität zur Verfügung stehen. Bis zum Jahr 2022 soll dieser Entwicklung durch den Ausbau von mobilen und stationären Pflegeangeboten Rechnung getragen werden.

Die Anzahl der Heimplätze steigt in allen Bezirken. So wird in Osttirol in Nußdorf-Debant gerade ein Heim mit 90 weiteren Pflegeplätzen errichtet. Im Bezirk Schwaz ist die Fertigstellung des neuen Sozialzentrums in Mayrhofen für Herbst 2016 vorgesehen. Für den Bezirk Landeck ist in Zams die zusätzliche Einrichtung einer Schwerpunkt-pflege mit bis zu 20 Plätzen geplant. In Innsbruck wurde im Juli dieses Jahres das ISD-Wohnheim Olympisches Dorf mit 118 Betten eröffnet usw.

Verbunden mit diesem raschen Ausbau der Infrastrukturen sollte nicht vergessen werden, rechtzeitig auf die Beibehaltung der Werte und Achtung der Grundbedürfnisse sowie auf die Anspruchsberechtigungen der KundInnen zu achten. Die Quantität und die Qualität der Personalausstattung sind entscheidend für die Güte der Pflege und Betreuung. Der Personalstand in vielen Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen ist derzeit schon knapp bemessen. Besonders auffällig ist der geringe Einsatz von Personal in der Nacht, insbesondere von diplomierten Pflegekräften aufgrund von Personalmangel. Eine 24-Stunden-Anwesenheit von Diplompersonal ist im Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG) vorgesehen und damit im Pflegeschlüssel kalkuliert. Auf dieser Basis werden die Tarife zwar den KundInnen verrechnet, jedoch ist diese derzeit aufgrund vorgenanntem Personalmangel in kaum einem Heim gewährleistet. Zudem stehen für die Betreuungsleistungen meist zu wenige Personalressourcen zur Verfügung.

Aus den Berichten der Volksanwaltschaft lässt sich ebenfalls erkennen, dass mehr Pflegekräfte zur Verfügung stehen sollten, wie zum Beispiel: „Nur zwei Nachtdienste für 120 BewohnerInnen – man solle bewusst machen, dass nicht alle BewohnerInnen in der Nacht schlafen!“ oder „Zur Aktivierung steht jedem Bewohner nach Wunsch täglich eine Stunde Aufenthalt im Freien zu und sollte im Aktivitätenplan geplant und transparent abgebildet sein.“

Derzeit gibt es in Österreich rund 100.000 Demenzkranke – aufgrund der steigenden Lebenserwartung wird sich diese Zahl bis 2050 auf bis zu 270.000 erhöhen (vgl. Erster Österreichischer Demenzbericht, WGKK, 2009). Die durch die Symptome dieser Erkrankung entstehenden, sehr hohen Betreuungserfordernisse bedürfen einer gesonderten und umfassenden Schulung des Pflegepersonals im Umgang mit diesen HeimbewohnerInnen. Davon profitieren nicht nur die HeimbewohnerInnen aufgrund der besseren Qualifikation und Ausbildung des Pflegepersonals, sondern umgekehrt auch das Personal an sich, da es – speziell auf die Besonderheiten der demenziellen Erkrankung eingeschult – besser mit schwierigen Situationen umgehen kann.

Um weiterhin für Tirol eine qualitativ hochwertige, adäquate Pflege und Betreuung aller BewohnerInnen zu sichern, sind neben dem Strukturplan Pflege, der Ausbildungsoffensive für Pflegekräfte und der Angleichung der finanziellen und rechtlichen Rahmenbedingungen für PflegerInnen auch die Erstellung sowie die Überprüfung von verbindlichen Standards in der Pflege und in der Betreuung unumgänglich. Dazu sollten die Ergebnisse der aufsichtsbehördlichen Überprüfungen koordiniert werden und in die Weiterentwicklung der Qualität einfließen.

In diesem Zusammenhang kritisiert der Bundesrechnungshof in seinem Bericht vom 24. April 2014, dass es nach wie vor in Tirol keine regelmäßige Überprüfung der Alten-, Wohn- und Pflegeheime gibt. Die Prüfung der Heime im Intervall von fünf Jahren sei faktisch nicht erfolgt. Außerdem wird vom Bundesrechnungshof unter anderem auch angeregt, Vorgaben über die Ergebnis- und Strukturqualitätskriterien, einen systematischen Qualitätssicherungsprozess und ein transparentes Berichtssystem einzuführen. Auch stellt der Bundesrechnungshof fest, dass die bundesweit organisierte Vergabe des Nationalen Qualitätszertifikates an Heime, welche sich über die gesetzlichen Vorgaben hinaus zum Wohle ihrer HeimbewohnerInnen weiterentwickeln, im Raum Tirol bis jetzt lediglich an zwei Heime erfolgt sei. Eine Qualitätszertifizierung kann aber im Zusammenhang mit einer standardisierten Überprüfung aller Heime nur eine zusätzliche Qualifikation darstellen, nicht aber eine gesetzliche Überprüfung durch die Heimaufsicht ersetzen.

Für die nachhaltige Qualitätssicherung in den Heimen sollten damit einhergehend eine Koordination und eine ausreichende Bündelung der Ressourcen für die aufsichtsbehördlichen Aufgaben und die Anlaufstelle der Tiroler Heimanwaltschaft bereitgestellt werden.

Für die Festlegung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und -sicherung wären jährliche Datenerhebungen und die Erstellung von Vergleichsdaten eine grundlegende Notwendigkeit. Durch eine laufende Evaluierung der Rahmenbedingungen könnte damit zeitnah und kundInnenorientiert an der Weiterentwicklung der stationären Altenpflege mitgewirkt werden.

Es ist mir ein Bedürfnis, dass die Tiroler Heimanwaltschaft nicht ausschließlich als Kontrollorgan über die Heime, sondern unter anderem als (Ansprech-)Partnerin im Qualitätsmanagement gesehen wird. Dahingehend möchte ich meine Bemühungen auch künftig intensiv weiterführen.

Was gibt es zu tun...

- ▶ Verschriftlichung der bisherigen Qualitätsstandards in der Pflege und in der Betreuung
- ▶ rechtlich verbindliche, klar quantifizierte und überprüfbare Personalvorgaben
- ▶ Einrichtung einer Stelle, welche die Ergebnisse und die Erkenntnisse aus den aufsichtsbehördlichen Überprüfungen sammelt und zum vorausschauenden Planen und Handeln für eine Weiterentwicklung und all-fällige Qualitätssicherungsmaßnahmen koordiniert
- ▶ Erhöhung der Personalressourcen der Tiroler Heimanwaltschaft zur Gewährleistung der gesetzlichen Aufgabenstellungen
- ▶ Erhöhung der Personalressourcen der Aufsichtsbehörden für die anstehenden Überprüfungen bzw. Prüfung, ob die Aufgabe der Heimaufsicht nicht zweckmäßiger beim Amt der Tiroler Landesregierung angesiedelt werden könnte
- ▶ Ausbau der extramuralen Versorgung, insbesondere von spezialisierten Pflegeheimen im Bereich der Gerontopsychiatrie, unter Einbindung der Sozialversicherungsträger
- ▶ regelmäßige ärztliche, psychiatrische Visiten in den Heimen sowie Betreuung durch psychiatrisch geschultes Pflegepersonal
- ▶ Schaffung adäquater Unterbringungsmöglichkeiten für junge bzw. jüngere Pflegebedürftige
- ▶ Anpassung der finanziellen und rechtlichen Rahmenbedingungen für Pflegekräfte in den Heimen
- ▶ Einhaltung und Überprüfung der 24-Stunden-Anwesenheit von diplomierten Pflegekräften
- ▶ und vieles mehr ...

Der Auftrag der Tiroler Heimanwältin ist es, anwaltlich die Interessen der älteren bzw. pflegebedürftigen Menschen zu vertreten. Dazu gehört es, neue Wege in der Langzeitpflege aufzuzeigen und alte zu verbessern, dazu gehören aber auch Gedanken zur Qualitätsentwicklung und die Instrumente zur Qualitätssicherung. Die Meldungen über Missstände oder Mängel zeigen auf, wie etwa Rahmenbedingungen modifiziert werden sollen, die Personaleinsatzplanung (wie z.B. Nachtdienste, Abenddienste) verbessert und vorhandene Ressourcen effizienter genutzt werden könnten. Triebfeder für meine Qualitätssicherungsbemühungen sind die gewonnenen Erkenntnisse aus der täglichen Arbeit mit den Einrichtungen.

Für die kontinuierliche Weiterentwicklung in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen Tirols braucht es einen Mix aus verschiedenen Maßnahmen. Ziel ist es, trotz aller Anforderungen so viel Qualität und Sicherheit in den „Heim-Alltag“ zu integrieren, dass es auch für die Zukunft gelingt, den Herausforderungen gewachsen zu sein.

Schwerpunkte der Tiroler Heimanwaltschaft

1. Struktur

Die Tiroler Heimanwaltschaft gehört als Sondereinrichtung zu den Anwaltschaften des Landes Tirol und versteht sich als Ombudsstelle für BewohnerInnen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen des Landes Tirol und deren Angehörige, Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertretungen.

Die Heimanwaltschaft befindet sich gemeinsam mit der Tiroler Patientenvertretung im Haus der Anwaltschaften im 1. Stock der Meraner Straße 5 in Innsbruck. Im Oktober 2014 erfolgte eine transparente Trennung zwischen der Tiroler Heimanwaltschaft und der Tiroler Patientenvertretung.

Die Tiroler Heimanwaltschaft zählt zwei vollzeitbeschäftigte Mitarbeiterinnen – die Heimanwältin Elvira Käfinger und die Mitarbeiterin Ursula Hütthaler im Sekretariat, sowie eine/n VerwaltungspraktikantIn im Ausmaß von 8,5 Wochenstunden.



Abbildung 2: Tag der offenen Tür 2014

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?

Für alle Bewohnerinnen und Bewohner der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime wird die Tiroler Heimanwältin tätig. Diese müssen ihren Wohnsitz, ihren Lebensmittelpunkt bzw. ihren dauernden Aufenthalt in Tirol haben.

Wann kann die Tiroler Heimanwältin nicht vermitteln?

In einem rein privaten Konflikt ohne Bezug zur Pflege und/oder Betreuung besteht keine Kompetenz für die Heimanwältin.

Sofern in einem Konflikt bereits rechtliche Schritte eingeleitet wurden, kann keine Intervention von Seiten der Tiroler Heimanwältin mehr erfolgen.

2. Aufgaben

Die Zuständigkeit der Tiroler Heimanwaltschaft umfasst die vertrauliche und kostenlose Beratung sowie die Unterstützung der Beteiligten zur Wahrung deren Interessen und Rechte. Aufgaben in Form von Qualitätssicherung sowie die Überprüfung der Einhaltung der Menschenrechte sind im Tiroler Heimgesetz festgeschrieben und umfassen Folgendes:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Vorbringen oder Beschwerden von HeimbewohnerInnen oder von deren Angehörigen, VertreterInnen 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 HeimbewohnerInnen
- Prüfung von Anregungen und Abgabe von Empfehlungen zur Verbesserung der Stellung der HeimbewohnerInnen
- 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 HeimbewohnerInnen 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 HeimbewohnerInnen 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

Die Entgegennahme von Beschwerden und Beratungsgesprächen sowie zahlreiche Außendienste wie Sprechstage, Heimeinschauen, Heimbesuche in Anlassfällen bzw. mediative Vermittlungsgespräche zur Unterstützung der BewohnerInnen, Vorträge in den Heimen, Unterrichtstätigkeit in Bildungsanstalten für Pflegeberufe, Sitzungsteilnahmen der Ethikkommission Research u.v.a. bilden den Arbeitsalltag der Tiroler Heimanwaltschaft.

Die Abhaltung der wöchentlichen Sprechstage und somit der persönliche Kontakt zu den BewohnerInnen sowie die Teilnahme an den aufsichtsbehördlichen Heimeinschauen in den Heimen vor Ort gehören zu den zentralen Aufgaben. Als Herausforderung zählt insbesondere in allen Tiroler Bezirken gleichermaßen vor Ort persönlich als Ansprechpartnerin zur Verfügung zu stehen.

Mit der Einführung des „Elektronischen Aktes“ (ELAK) im Herbst 2013 und mit der Entwicklung und Installierung des Arbeits- und Statistikprogrammes „Haus der Anwaltschaften“ fand verwaltungstechnisch eine zeitgerechte moderne Weiterentwicklung im Sinne der Qualitätssicherung statt. Als zusätzlicher Service und zur besseren Erreichbarkeit wurde die Homepage neu und barrierefrei gestaltet.

- ▶ Als positive Veränderung kann erwähnt werden, dass die Zuteilung der Verwaltungspraktikantin von vier auf achteinhalb Wochenstunden erhöht wurde, obwohl diese Erhöhung nur marginal den Arbeitsanfall abdecken kann.
- ▶ Als besondere Herausforderung gilt die steigende Anzahl von Langzeiteinrichtungen, von BewohnerInnen und anlassbezogenen Heimeinschauen aufgrund von massiven Beschwerden.
- ▶ Die Heimanwältin hat gemäß § 8 Abs 9 Tir HeimG für den Fall ihrer Verhinderung eine/n bei ihr verwendeten Bedienstete/n mit ihrer Vertretung zu betrauen.
Bei allfälligen Abwesenheiten wie Urlaub oder Krankenstand gibt es – wie im vorigen Berichtszeitraum – immer noch keine kompetente Vertretung für die Heimanwältin. Dies bedingt, dass nicht alle gesetzlich definierten Aufgaben immer erfüllt werden können.
- ▶ Um den vorhandenen Arbeitsanfall bewältigen zu können, benötigt die Tiroler Heimanwaltschaft dringend eine Erweiterung der personellen Ressourcen.



3. Statistische Übersicht

3.1 Allgemeines

Die Einwohnerzahl Tirols wächst; gleichzeitig altert die Bevölkerung. Dies sind die Haupttrends der aktuellen demographischen Entwicklung, die sich auch in Zukunft fortsetzen werden. Dadurch bedingt, wird die Zahl an hochbetagten Menschen (+85 Jahre) steigen und infolgedessen auch die Anzahl an geriatrischen und chronischen Erkrankungen sowie jene der Demenzerkrankungen.

Die demographische Entwicklung spiegelt sich auch durch die steigende Anzahl der stationären Pflege- und Betreuungseinrichtungen sowie die damit steigende Anzahl an Bewohnerinnen und Bewohnern wider. Von 84 Heimen im Jahr 2005 ist die Anzahl im Jahr 2015 bereits auf 93 Heime gestiegen. Weitere sind bereits im Bau oder in Planung.

	2010	2011	2012	2013	2014	Entwicklung 2010 – 2014 in %
Wohnheimplätze	1.144	1.101	1.132	1.069	1.059	-7,4
Pflegeheimplätze	4.410	4.504	4.641	4.836	4.856	10,1
Tirol	5.554	5.605	5.773	5.905	5.915	6,5

Tabelle 1: Anzahl der Wohn- und Pflegeheimplätze in Tirol (inkl. Schwerpunktpflege) von 2010 – 2014

Die Zahl der Wohn- und Pflegeheimplätze in Tirol hat sich in den letzten fünf Jahren von 5.554 auf 5.915, das sind rund 6,5 %, gesteigert. Der Strukturplan Pflege sieht bis zum Jahr 2020 eine Gesamtsteigerung von rund 27,60 % auf 7.089 Heimplätze vor. Dies bedeutet in weiterer Folge einen Zuwachs von KundInnen bzw. Betroffenen im Zuständigkeitsbereich der Tiroler Heimanwaltschaft.

	2010	2011	2012	2013	2014
Innsbruck-Stadt	9,8	10,2	10,7	10,3	9,9
Imst	6,6	6,5	6,6	6,7	7,5
Innsbruck-Land	9	8,1	8,4	9,2	9,1
Kitzbühel	7,1	7,1	8,2	7,7	7,9
Kufstein	7,6	7,5	8,2	7,8	7,8
Landeck	7	7	7	7,3	7,1
Lienz	7,3	7,2	7,4	7,6	7,5
Reutte	4,2	4,3	4,2	4,6	4,5
Schwaz	6,2	7,9	6,8	6,9	6,7
Tirol	7,8	7,8	8,1	8,2	8,1

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

3.2 Statistisches Datenmaterial der Tiroler Heimanwaltschaft

Seit dem Bestehen der Tiroler Heimanwaltschaft im Jahre 2005 ist die Anzahl der Kontakte und deren Verteilung auf die Anspruchsgruppen erfasst worden. In den ersten zwei Berichtsperioden wurden die Zählungen mittels händisch erstellter Aufzeichnungen (Strichlisten) durchgeführt.

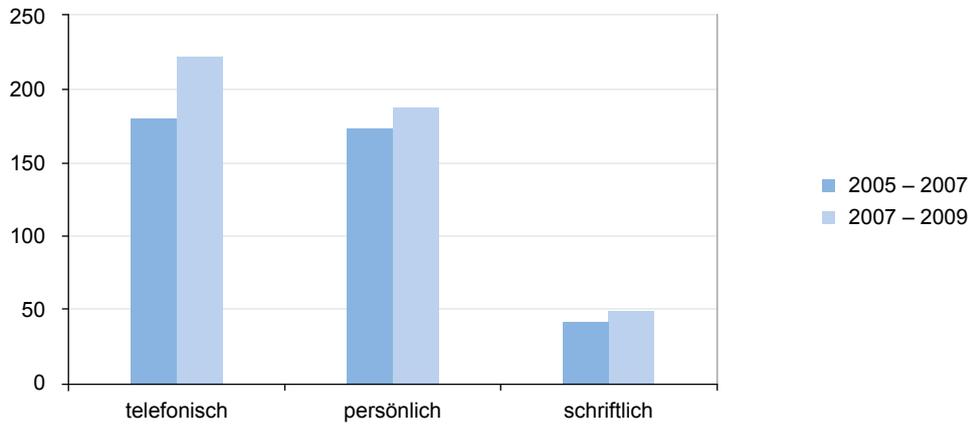


Tabelle 3: Kontaktaufnahmen 2005 – 2009

Diese Aufzeichnungen belegen, dass die Inanspruchnahme der Tiroler Heimanwaltschaft im Aufbau begriffen war. Die Anzahl der Kontakte ist in den ersten zwei Berichtsperioden von ca. 100 pro Jahr auf ca. 200 pro Jahr gestiegen.

Zu Anfang des Jahres 2011 installierte die Datenverarbeitung Tirol (DVT) auf Wunsch der neuen Heimanwältin ein Statistikprogramm. Dieses präsentierte sich jedoch bei der Auswertung der Daten in diesem Berichtszeitraum als defizitär, da das geleistete Arbeitsvolumen nicht entsprechend dargestellt werden konnte. So konnten nicht alle Eingaben in das EDV-Statistiksystem aufgrund der gleichzeitigen ELAK-Umstellung übernommen werden und es scheinen lediglich jene Zahlen im Bericht auf, welche aus den Akten händisch herausgezählt werden konnten.

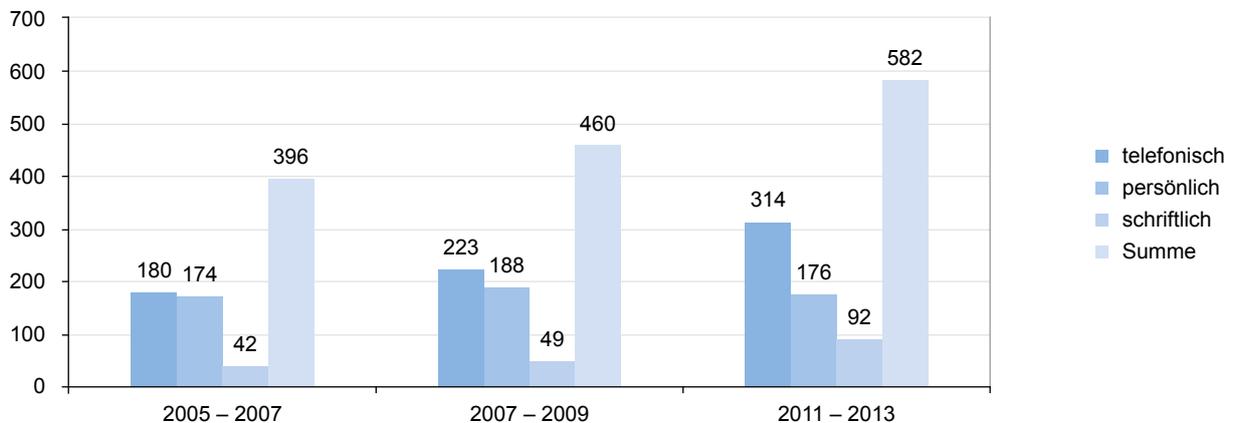


Tabelle 4: Kontaktaufnahmen 2005 – 2013

Die Entwicklung der Inanspruchnahme der Dienste der Tiroler Heimanwaltschaft weist eine deutliche Steigerung, insbesondere der telefonischen und der schriftlichen Kontaktaufnahmen, seit der Gründung im Jahr 2005 auf und belegt die Akzeptanz und die Wichtigkeit dieser Einrichtung. Trotz der defizitären Auswertung ist eine Steigerung der Kontakte auf ca. 300 pro Jahr erkennbar.

Um eine Qualitätssteigerung sowie genauere Aussagen treffen zu können, entwickelte die Tiroler Heimanwaltschaft im Zeitraum 2013 – 2014 gemeinsam mit der Kinder- und Jugendanwältin und dem Tiroler Patientenvertreter in Zusammenarbeit mit der Datenverarbeitung Tirol (DVT) das neue Statistikprogramm „Haus der Anwaltschaften“.

Mit der verbesserten Technik lässt sich nun das gesamte Arbeitsvolumen der Tiroler Heimanwaltschaft genauer darstellen. Die Auswertungen werden nicht mehr unterjährig wie in den letzten Berichtsperioden, sondern jährlich dargestellt. Damit werden für zukünftige Auswertungen die Aussagekraft und die Vergleichbarkeit erhöht.

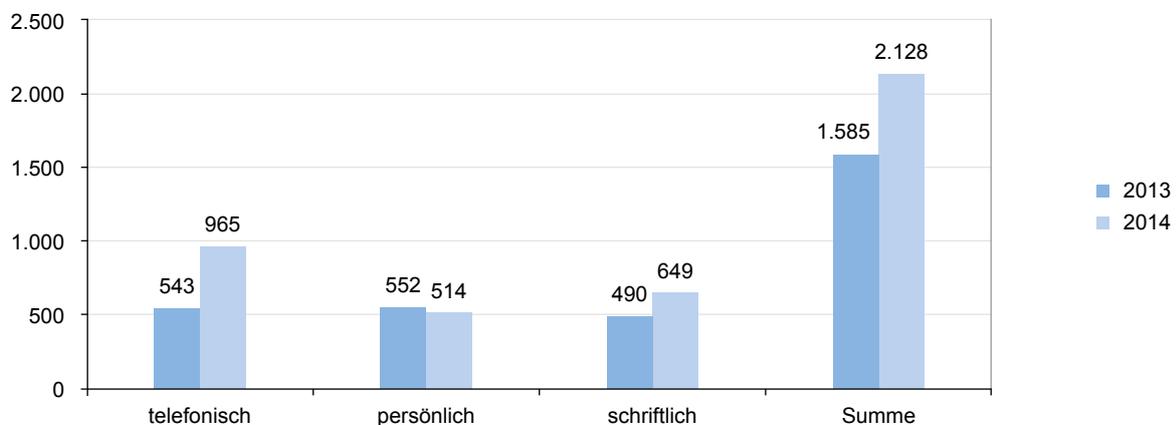
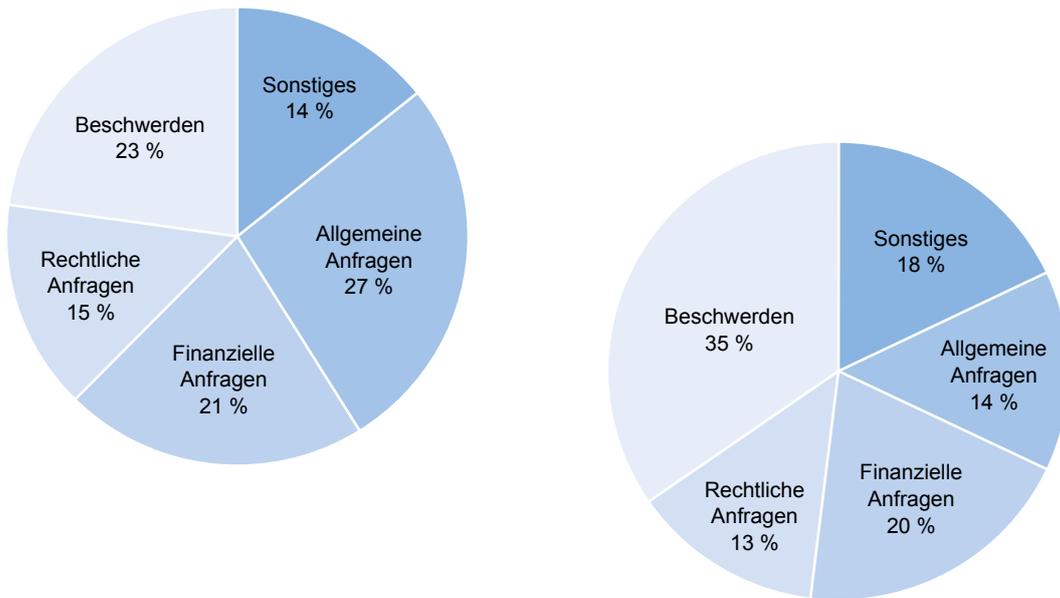


Tabelle 5: Kontaktaufnahmen 2013 – 2014

Die oben angeführte Darstellung der Kontaktaufnahmen belegt deutlich, dass in den letzten beiden Jahren die Interaktion zwischen den HeimbewohnerInnen bzw. deren Angehörigen und der Tiroler Heimanwaltschaft sehr stark zugenommen hat.

Die Anzahl der Kontakte liegt im Jahr 2013 bei 1.585 und im Jahr 2014 bei 2.128. Dies lässt sich einerseits auf die stärkere Präsenz vor Ort, andererseits auf die Sensibilisierung der Betroffenen und auch des Personals zurückführen.



Grafik 1: Vergleich Kontaktinhalt 2005 – 2007 mit 2013 – 2014

Die oben dargestellte Auswertung des Kontaktinhalts zeigt einen klaren Wandel der Inanspruchnahme sowie die neuen Anforderungen. Das Interesse an allgemeinen Anfragen ist mit 14 % rückläufig. Die Verteilung von finanziellen, rechtlichen und sonstigen Anfragen ist in etwa gleich geblieben.

Aus der Zunahme von Beschwerden auf 35 %, insbesondere der anonymen Beschwerden, ergibt sich ein zunehmender Aufwand an Personalressourcen einerseits auf Seite der Tiroler Heimanwaltschaft und andererseits auf Seite der Bezirksverwaltungsbehörden bzw. auch der Landessanitätsdirektion für die notwendigen aufsichtsbehördlichen Überprüfungsverfahren.

4. Beratung und Information

Den Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft ist es ein großes Anliegen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner in den Langzeitpflegeeinrichtungen gut betreut und gepflegt werden und sich darüber hinaus wohl- und geachtet fühlen. Unsere Haltung ist geprägt von Wertschätzung und Respekt vor der Würde des Einzelnen und der Eigendynamik des jeweiligen Systems.

Das Aufgabengebiet beinhaltet unter anderem 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 Referat Gesundheit der Landessanitätsdirektion, der Abteilung Soziales und auch den AmtsärztInnen ist dabei ein wesentlicher Bestandteil, um die Anliegen bestmöglich beantworten bzw. vermitteln zu können.

Wie aus den Tabellen 3 und 4 auf Seite 20 „Kontaktaufnahmen“ ersichtlich, werden die meisten Anliegen telefonisch getätigt. Die persönlichen Gespräche fanden in der Tiroler Heimanwaltschaft oder auf Ersuchen auch direkt im jeweiligen Heim statt.

5. *Bearbeitung von Beschwerden*

5.1 *Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern*

Die Einrichtung der Tiroler Heimanwaltschaft stärkt die Wahrnehmung der HeimbewohnerInnen bezüglich ihrer Menschen- und Bewohnerrechte. Diese begeben sich mit dem Einzug in ein Heim als KundInnen in eine besonders umfassende Abhängigkeit in einem großen Teil ihrer Lebensumstände. Sie fühlen sich oft dem Heimträger bzw. den MitarbeiterInnen untergeordnet und haben Angst, Kritik und/oder Verbesserungsvorschläge zu äußern. Auch durch körperliche und geistige Defizite wie z.B. Schwerhörigkeit oder leichte Desorientierung sind die BewohnerInnen manchmal nicht mehr in der Lage, ihre Interessen und Wünsche selbst zu formulieren.

Die Tiroler Heimanwaltschaft führt die Gespräche mit den Betroffenen mit viel Geduld und Einfühlungsvermögen. Durch die allgemeine Kenntnis der Situationen und die Kenntnisse über gesetzliche Grundlagen, die Vertrautheit mit den Strukturen und ein gewisses Durchsetzungsvermögen kann hier im Sinne der KundInnen viel vermittelt und auch verbessert werden.

5.2 *Beschwerden von Angehörigen*

In vielen Fällen werden die BewohnerInnen von ihren Angehörigen vertreten und diese kontaktieren bei diversen Anliegen, aber auch Beschwerden die Tiroler Heimanwaltschaft.

Die Betreuung von pflegebedürftigen Menschen bedeutet für die Angehörigen eine hohe Belastung. Neben dem „Zusehen müssen“ wie der geliebte Mensch leidet und die Gebrechlichkeit zunimmt, wird auch die eigene Überforderung spürbar.

Menschen, welche einen geliebten Angehörigen betreuen bzw. pflegen, befinden sich in einer anhaltenden Stress- und Belastungssituation. Zudem kommt es auch zu persönlichen, sozialen und ökonomischen Einschränkungen. Diese hohen Anforderungen erreichen bzw. übersteigen oft die Belastungsgrenzen oder gehen sogar über diese Grenzen hinaus. Schuldgefühle, aber auch Aggression und Abneigungen, können die Grundstimmung im Alltag dominieren. Die Betreuung eines pflegebedürftigen Menschen in der Familie geht oft in ein Selbstverständnis über und es fehlt jegliche Wertschätzung. Diese Belastungen üben nicht nur einen erheblichen Einfluss auf das gesamte Familiensystem, sondern auch auf die MitarbeiterInnen im Pflegeheim aus und führen immer wieder zu Konflikten zwischen diesen beiden betreuenden bzw. pflegenden Personengruppen.

Die Beratung in der Tiroler Heimanwaltschaft kann dabei unterstützen, Unklarheiten und Ängste abzubauen, eine Vermittlung bzw. ein Verständnis zu den MitarbeiterInnen der Pflege herzustellen. Im Bedarfsfall vermitteln wir auch an Beratungseinrichtungen. Anlassfälle für Beschwerden bei der Tiroler Heimanwaltschaft treten meist aufgrund von folgenden Belastungssituationen bei Angehörigen auf:

- Übersiedelung des geliebten Menschen in ein Heim (Gattin, Gatte, Mutter, Vater...)
- Auftreten und Umgang mit negativen Emotionen (Schuldgefühle, Ängste Aggression, Scham Wut, Ohnmacht, Hilflosigkeit, Trauer...)
- Umgang mit (physischer und psychischer) Gewalt vom Pflegenden aber auch vom Betroffenen ausgehend

Beispiel:

Die Angehörige eines Heimbewohners wendet sich mit einer Beschwerde an die Heimanwältin. Sie zeigt angebliche Mängel im Heim auf und gibt an, mit der Unterbringung des Bewohners nicht zufrieden zu sein. Deshalb wünscht sie dessen Umzug in ein anderes Heim. Die Angehörige führt ohne Zustimmung des Betroffenen Gespräche mit der Heimleitung eines ihrer Meinung nach passenden Heimes in einem anderen Bezirk.

- ▶ *Aufgrund der angegebenen Mängel ergeht von Seiten der Heimanwältin die Meldung an die Aufsichtsbehörde. Es erfolgt die behördliche Nachschau im Heim unter Einbeziehung der Amtsärztin und der Sachverständigen des Fachbereiches Gesundheit. Diese können die Mängel nicht bestätigen.*
- ▶ *Daraufhin führt die Heimanwältin mit dem betroffenen Bewohner ein persönliches Gespräch. Dieser gibt an, es sei mit ihm nicht darüber gesprochen worden, ob er einer Übersiedelung in ein anderes Heim überhaupt zustimme. Seine Angehörigen würden großen Druck auf ihn ausüben, worunter er sehr leide. Er fühle sich im jetzigen Heim sehr wohl, sei zufrieden mit der Betreuung und wolle auch hier bleiben. Im Gegensatz zu seinen Angehörigen wünsche er keinen Ortswechsel. Der Bewohner ist nicht besachwaltet und kann seine Entscheidungen selbst treffen.*
- ▶ *Im Gespräch mit den Angehörigen des Heimbewohners verweist die Heimanwältin explizit auf das Recht der Selbstbestimmung nach dem Willen des Betroffenen. Sie bezieht sich auf die eindeutige Aussage des Bewohners und dessen uneingeschränkte Entscheidungsfreiheit und ersucht die Angehörigen dies zu respektieren.*

5.3 Beschwerden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Eine wichtige Rolle für das Wohlergehen der Bewohnerinnen und Bewohner spielt neben den Rahmenbedingungen eines Heimes natürlich das Betreuungs- und Pflegepersonal. Daher ist es wichtig, zu den MitarbeiterInnen einen guten Kontakt zu pflegen. Die Tiroler Heimanwältin ist bemüht, durch den Aufbau von guten Beziehungen und vertrauensvollen Umgang mit den HeimleiterInnen und dem Personal so manche Tür zu öffnen und kleine Probleme abzubauen bzw. erst gar nicht entstehen zu lassen.

Durch die diversen Beschwerden bzw. Anliegen gibt sich zudem für die Tiroler Heimanwaltschaft zu erkennen, ob ein externer Bedarf an Unterstützung besteht. Diese erfolgt z.B. in Form von speziellen Schulungen oder Vorträgen über die Bewohnerrechte, über das Thema „Gewalt in der Pflege“ oder durch die Vermittlung an eine unterstützende Beratungsinstitution.

Die Heimanwaltschaft ist zunehmend auch Ansprechpartnerin für das interessierte Pflegepersonal bei Fragen zur Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege der BewohnerInnen, für rechtliche Auskünfte zu Heimverträgen sowie zur Unterstützung bei (mediativen) Gesprächen mit Angehörigen.

MitarbeiterInnen aus den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen melden sich unter anderem aufgrund

- Schwierigkeiten mit Angehörigen der BewohnerInnen
- der Aufsichtspflicht, wenn demenzkranke BewohnerInnen das Heim verlassen
- von Vorfällen mit Gewalt von Seiten der BewohnerInnen gegen das Pflegepersonal
- beobachteter Gewaltvorfälle von Pflegepersonal gegen BewohnerInnen
- Fragen zu freiheitsbeschränkenden Maßnahmen
- Fragen zum Besuchsrecht bzw. Besuchsverbot
- Fragen zum Nichtraucherschutz bzw. zu gesetzlichen Regelungen
- Fragen zum Umgang mit alkoholkranken BewohnerInnen
- rechtlicher Fragen zum Heimvertrag
- Fragen bezüglich der Kommissionen der Volksanwaltschaft (betreffend OPCAT und CRPD)
- Missständen in den Heimen bzw. erhöhtem Druck auf das Pflegepersonal

- ▶ Angaben über Missstände im Heim oder auch Gewalt an BewohnerInnen werden der Heimanwältin zu- meist anonym zur Kenntnis gebracht. Die Anonymität wird selbstverständlich auch bei Überprüfungen der Heimanwältin vor Ort und bei Meldungen an die Aufsichtsbehörde gewahrt.

Beispiel:

Eine Bewohnerin trinke laut Angaben des Pflegepersonals große Mengen an Klosterfrau Melissengeist, welcher 70 Prozent Alkohol beinhalte. Für die Bewohnerin sei dies ihr Hausmittel, das ihr zur Beruhigung diene. Mit ihr seien bereits ärztlicherseits und vom Pflegepersonal mehrere Gespräche bezüglich gesundheitlicher Schäden geführt worden.

Um den Alkoholgenuss etwas eindämmen zu können, habe man versucht mit der Bewohnerin insofern ein Reglement zu treffen, dass die Flasche Melissengeist beim Pflegepersonal verwahrt werde und die Bewohnerin auf Wunsch ein Stamperl mit einem Glas Wasser trinken könne. Die Bewohnerin habe diesem zugestimmt. Die Regelung habe nur einen Tag lang geklappt, bis Besucher erneut eine Flasche Melissengeist gebracht hatten.

Von Seiten der Heimleitung ergeht an die Heimanwaltschaft die Anfrage, ob das Pflegepersonal die Kästen der Bewohnerin nach Vorräten durchsuchen und diese an sich nehmen dürfe und ob die Alkoholmenge reglementiert werden dürfe.

- ▶ *Die Tiroler Heimanwaltschaft teilt mit, dass das Durchsuchen der Kästen der Bewohnerin und das Wegnehmen der Alkoholvorräte durch das Pflegepersonal nicht erlaubt sind. Die Bewohnerin ist nicht besach- waltet. Sie hat das Recht auf Selbstbestimmung. Die Verantwortung des Alkoholkonsums liegt bei ihr selbst. Eine Vereinbarung bzw. Reglementierung, die nicht unter Druck oder Zwang geschehen darf, ist nur dann möglich, wenn die Bewohnerin dieser zustimmt.*

- ▶ *Die Heimanwaltschaft rät, alle in Zusammenhang mit dem Alkoholkonsum geführten Patientengespräche mit ÄrztInnen und Pflegepersonal jedenfalls zu dokumentieren.*

6. Hilfe und Vermittlung

Nicht immer ist die Heimanwältin dazu aufgefordert, Beschwerden nachzugehen und Erledigungsschritte zu setzen. Des Öfteren fungiert sie durch geduldiges Zuhören und Empathie als Ansprechpartnerin für KlientInnen, die sich mehr oder weniger regelmäßig mit ihren Nöten, seien es fehlende Bezugspersonen, ein erforderlicher Ratsschlag oder die Vermittlung einer wichtigen Telefonnummer oder Adresse, an sie wenden. Es ist der Heimanwältin ein Bedürfnis und eine Selbstverständlichkeit, solchen HeimbewohnerInnen Zeit und Aufmerksamkeit entgegenzubringen.



Abbildung 3: Bewohnerin Regional-Altenwohnheim Schwaz

Beispiel 1:

Bei einem persönlichen Gespräch im Rahmen des Sprechtages im Heim erfährt die Heimanwältin, dass ein Bewohner Hilfe bei der Wohnungsräumung aufgrund der Auflösung seines bisherigen Wohnsitzes benötigt.

- ▶ *Durch das Aufzeigen bei der Pflegedienstleitung und ihren MitarbeiterInnen konnte für dieses Problem erfreulicherweise rasch eine Lösung gefunden werden. Eine Mitarbeiterin erklärte sich bereit, dem Bewohner ehrenamtlich bei der Wohnungsräumung zu helfen.*

Beispiel 2:

Eine Klientin ruft an, ihr Sohn sei immobil und in mehrfacher Hinsicht seit vielen Jahren gesundheitlich äußerst stark eingeschränkt. Sie weint und ist traurig darüber, dass sie aufgrund ihrer eigenen Gebrechlichkeit keine Zeit mehr im Freien mit ihrem Sohn verbringen kann. Das Heim kann auch keine zusätzlichen Personalressourcen für Spaziergänge zur Verfügung stellen.

- ▶ *Nach einem vermittelnden Gespräch mit der Heimleitung konnte eine ehrenamtlich tätige Person für einen wöchentlichen Spaziergang gefunden werden. Die Mutter war sehr dankbar und erleichtert.*

Beispiel 3:

Ein pflegebedürftiger Heimbewohner benötigt nach seiner Genesung aktuell keine Pflege. Da er nun in Pflegestufe 0 ist, das Heim aber kein betreutes Wohnen anbietet, müsste der Bewohner ausziehen. Da leider keinerlei familiärer Hintergrund besteht, ist man vonseiten der Gemeinde bemüht, dem Bewohner eine Wohnung in der Nähe des Seniorenheimes, sowie die Verpflegung im Heim und jederzeitige Besuchsmöglichkeit der anderen BewohnerInnen anzubieten.

- ▶ Die Prüfung der Sachlage und der Unterlagen durch die Heimanwaltschaft ergab keinen rechtlich relevanten Grund für eine einvernehmliche Auflösung des Heimvertrages.
- ▶ Erfreulicherweise wird aufgrund der Intervention der Tiroler Heimanwaltschaft jedoch in der Gemeinderatsitzung beschlossen, dass der Betroffene trotzdem im Heim bleiben kann.

7. Sprechtage

Um mit den Interessen der BewohnerInnen vertraut zu sein, ist es unabdingbar einen kontinuierlichen Kontakt zu schaffen. Dazu werden wöchentlich jeden Mittwoch Sprechtage in den Heimen abgehalten. Diese Besuche bieten einerseits eine Anlaufstelle vor Ort als Servicefunktion für die BewohnerInnen sowie deren Angehörige. Andererseits erfolgt ein kommunikativer Austausch mit den HeimleiterInnen und den PflegedienstleiterInnen über aktuelle Problemfelder oder Entwicklungen. In diesem Rahmen finden auch Gespräche mit den StationsleiterInnen und sonstigen MitarbeiterInnen über die Rechte der BewohnerInnen statt. Bei der Besichtigung der einzelnen Pflegestationen bzw. der Wohnbereiche können erkennbare Mängel unmittelbar besprochen werden.

Bezirk	Anzahl Heime	Sprechtage 2013 – 2014
Innsbruck-Stadt	14	10
Innsbruck-Land	23	20
Imst	10	8
Kitzbüchel	10	7
Kufstein	15	10
Landeck	5	4
Lienz	3	3
Reutte	2	2
Schwaz	11	8
Gesamt Tirol	93	72

Tabelle 6: Sprechtage 2013 – 2014

Im Berichtszeitraum konnten in 72 Alten-, Wohn- und Pflegeheimen Sprechtage durchgeführt werden. Das bedeutet, dass ca. 80 Prozent der Heime persönlich aufgesucht wurden. Die Anzahl der Sprechtage in den einzelnen Bezirken divergiert aufgrund der unterschiedlichen Zahl der Heime pro Bezirk.

- ▶ Mit durchschnittlich fünf persönlichen Kontakten zu BewohnerInnen und deren Angehörigen pro Sprechtag zeigt sich ein großer Bedarf zur Klärung diverser Fragen, Sorgen und Verbesserungswünsche. Die Tiroler Heimanwältin sucht dabei nach Möglichkeiten, um die BewohnerInnen zu unterstützen und/bzw. rasch und oft unbürokratisch eine Lösung für die Problemstellungen zu finden.

Beispiel 1:

Ein Bewohner möchte sein Mittagessen erst am späteren Nachmittag einnehmen. Das Essen wird um 11.30 Uhr serviert und steht dann bis nachmittags im Zimmer. Die MitarbeiterInnen der Küche und der Pflege sehen damit ein Problem in den Hygienevorschriften. Sie möchten den Bewohner zu einer früheren Essensaufnahme bewegen.

- ▶ *Die Tiroler Heimanwältin verweist auf die Wahrung des Selbstbestimmungsrechtes und die Beibehaltung des individuellen Lebensrhythmus der KundInnen gemäß § 7 Abs 7 lit a und b Tir HeimG. Sie empfiehlt das Essen nicht um 11.30 Uhr zu servieren, sondern dieses bis zur persönlichen Anforderung des Bewohners zu kühlen, erst dann aufzuwärmen und zu servieren. Diese Vorgangsweise wurde mit dem Bewohner besprochen und umgehend zur aller Zufriedenheit umgesetzt.*

Beispiel 2:

An einem Sprechtag stürzt ein Bewohner kopfüber in den Gartenteich. Von Seiten des Personals wird unmittelbar reagiert und dem Bewohner aus dem Wasser geholfen.

- ▶ *Im Hinblick auf § 8 Abs 8 lit b Tir HeimG erstattet die Heimanwältin zum Hinwirken der Beseitigung von Mängeln und Missständen eine Meldung an die Aufsichtsbehörde. Diese beauftragt eine Überprüfung der Teichanlage. In weiterer Folge werden Sicherungsmaßnahmen vorgeschrieben, um die Sicherheit der BewohnerInnen besser gewährleisten und wahren zu können.*

Beispiel 3:

Manche BewohnerInnen sind mit der Essensauswahl bzw. mit der Qualität des Essens nicht zufrieden. Einige wünschen sich mehr Hausmannskost, ein Mitspracherecht beim Speiseplan oder wollen beim Kochen mit eingebunden werden.

- ▶ *Gemäß § 8 Abs 8 lit a Tir HeimG werden bei der Nachbesprechung mit der Heimleitung diese Anregungen kommuniziert und es können auf diesem Weg Qualitätsverbesserungen erreicht werden.*
- ▶ *Als großen Erfolg kann die Tiroler Heimanwaltschaft sogar in einem Fall der einheitlich großen Unzufriedenheit von BewohnerInnen mit der Qualität des Essens den Wechsel des Essenslieferanten verbuchen.*

Beispiel 4:

Eine Bewohnerin bekommt um 20.00 Uhr Besuch von ihrem Sohn. Dieser sieht mit seiner Mutter fern. Die diensthabende Pflegekraft untersagt dem Sohn den Besuch, worauf dieser sich bei der Tiroler Heimanwaltschaft erkundigt, ob dies rechtens sei.

- ▶ *In § 7 Abs 7 lit d Tir HeimG ist geregelt, dass unter Bedachtnahme auf die Erfordernisse eines geordneten Heimbetriebes die BewohnerInnen jederzeit besucht werden können. Die Tiroler Heimanwaltschaft klärt diese Bestimmung mit der zuständigen Pflegedienstleitung und der Sohn kann seine Mutter wieder ungestört am Abend besuchen. Lediglich auf die Einhaltung der Zimmerlautstärke beim Fernsehen wird hingewiesen.*

8. Heimaufsicht

8.1 Organisation und Struktur der aufsichtsbehördlichen Einschau - Heimaufsicht

Gemäß § 14 Tir HeimG obliegt die Aufsichtspflicht über die Heime und die Heimträger den Bezirksverwaltungsbehörden. Dabei wird der gesamte Heimbetrieb mit Unterstützung von spezialisierten Sachverständigen routinemäßig nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften überprüft, um allfällige Missstände aufzudecken und diese durch entsprechende Anordnungen und Auflagen zu beseitigen. Die routinemäßigen Überprüfungen sollen alle fünf Jahre pro Heim durchgeführt werden. Die Tiroler Heimanwältin wird dabei als Sachverständige für die Einhaltung der BewohnerInnenrechte herangezogen.

Bei konkreten Anhaltspunkten für mangelnde Qualität in einer stationären Pflegeeinrichtung, die sich zum Beispiel infolge von Beschwerden und Hinweisen von Pflegebedürftigen und Angehörigen an die Tiroler Heimanwaltschaft ergeben haben, hat diese gemäß § 8 Abs 8 lit a und b Tir HeimG die jeweils zuständige Aufsichtsbehörde mit den Sachverständigen aus dem amtsärztlichen Dienst oder das Referat Gesundheit der Landessanitätsdirektion zu informieren und damit zu beauftragen, unangemeldete Anlassüberprüfungen durchzuführen.

Die Möglichkeit für das anonyme Einbringen von Beschwerden mit Vorwürfen über vorherrschenden Qualitätsmängeln und/oder Beobachtungen von Gewalt in den Heimen wird in den letzten zwei Jahren vermehrt genutzt und führt infolge zu aufwändigen Überprüfungsverfahren in Zusammenarbeit mit den Aufsichtsbehörden. Dabei werden jedoch die Kapazitäten für die Routineüberprüfungen verringert.

- ▶ Aufgrund der knappen Personalressourcen bei den Bezirksverwaltungsbehörden, den Amtsärzten sowie der Landessanitätsdirektion können derzeit die Intervalle für die Routine-Einschauen nicht eingehalten werden.
- ▶ Durch die langen Zeitfenster, bis eine Beschwerde aufsichtsbehördlich überprüft werden kann, kommt es auch dazu, dass BewohnerInnen versterben, bevor die Angelegenheit geklärt wird.
- ▶ Durch das Fehlen einer Koordinationsstelle fehlt der Überblick über bezirksübergreifende Mängel bzw. Fehlentwicklungen sowie eine einheitliche Vorgehensweise zur Beseitigung.
(Beispiel: In allen Heimen, die von Humanocare betrieben werden, ist es in den letzten Monaten zu einem Wechsel in der Heimleitung und/bzw. in der Pflegedienstleitung gekommen. Dies führte teilweise zu einer Nichtbesetzung dieser Führungspositionen – siehe Sozialzentrum Münster, Sozialzentrum Jenbach, Soziales Kompetenzzentrum Rum usw.)
- ▶ Für die nachhaltige Qualitätssicherung in den Heimen sollten eine Koordination und eine ausreichende Bündelung der Ressourcen für die aufsichtsbehördlichen Aufgaben und die Anlaufstelle der Tiroler Heimanwaltschaft bereitgestellt werden.

8.2 Aufsichtsbehördliche Überprüfungen - Heimeinschauen 2013 - 2014

Bezirk	Anzahl Heime	Heimeinschauen 2013 – 2014
Innsbruck-Stadt	14	3
Innsbruck-Land	23	5
Imst	10	1
Kitzbühel	10	4
Kufstein	15	0
Landeck	5	1
Lienz	3	0
Reutte	2	1
Schwaz	11	5
Gesamt Tirol	93	20

Tabelle 7: Heimeinschauen 2013 – 2014

Im Berichtszeitraum fanden insgesamt 20 Heimeinschauen statt, davon waren zwölf behördliche Routinebesuche, sieben anlassbezogene behördliche Besuche aufgrund von Beschwerden bzw. Missständen sowie ein Kontrollbesuch zur bereits erfolgten Überprüfung hinsichtlich der Umsetzung behördlicher Auflagen. Aufgefallen ist, dass die Anzahl der anonymen Meldungen und Beschwerden im Vergleich zum vorigen Berichtszeitraum zugenommen hat. Dies lässt sich einerseits auf die intensive Aufklärungsarbeit über die BewohnerInnenrechte bei Angehörigen und Pflegepersonal und andererseits auf die hohe Akzeptanz und Vertraulichkeit der Tiroler Heimanwaltschaft zurückführen.

8.3 Beispiel für eine anlassbezogene behördliche Nachschau

Die Tiroler Heimanwaltschaft wird von einer Reporterin der Tiroler Tageszeitung von einem Sturzereignis in einem Heim informiert. Ein demenzkranker Bewohner mit großem Bewegungsdrang ist in einen abgelegenen Stiegenhausbereich gelangt und mitsamt seiner Gehhilfe über die Treppe gestürzt. Er wurde vom Pflegepersonal schwer verletzt aufgefunden und nach notärztlicher Versorgung in das Krankenhaus eingeliefert.

- ▶ Gemäß § 8 Abs 8 lit b Tir HeimG wird zur allfälligen Aufklärung und der Beseitigung von Mängeln umgehend eine Überprüfung bei der Aufsichtsbehörde angeregt. Behördlicherseits werden die Sicherheitsvorkehrungen im Heim überprüft und vom Heimträger alle denkbaren Maßnahmen getroffen, um künftig derartige Unfälle so weit wie möglich auszuschließen.

8.4 Beispiel für eine Meldung an die Aufsichtsbehörde

Die Heimanwältin wird über die Gewaltanwendung eines Pflegers in einem Heim in Form von Schlägen mit einem Kochlöffel auf den Hinterkopf einer Bewohnerin informiert. Ein Anwesender habe die Situation beobachtet, könne diese genau beschreiben und habe den Vorfall schriftlich festgelegt.

- ▶ *Dem Beobachter des Vorfalles wird auf Wunsch Anonymität zugesichert. Die Gewaltanwendung als vorsätzliche Körperverletzung kann nicht bagatellisiert werden. Die Heimanwältin führt gemäß § 8 Abs 8 lit f Tir HeimG ein Vermittlungsgespräch mit allen Beteiligten und informiert ihrer Verpflichtung gemäß, die Aufsichtsbehörde über den Gewaltvorfall.*
- ▶ *Nach Aufarbeitung des Vorfalles wird der Gewalttäter entlassen.*

9. Prüfung von Heimverträgen

Die durch das Heimvertragsgesetz 2005 in das Konsumentenschutzgesetz (kurz: KSchG) eingefügten §§ 27b bis 27i leg cit regeln bestimmte Aspekte von Verträgen zwischen den Trägern und den BewohnerInnen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen. Ziel dieser Regelungen ist einerseits die Schaffung klarer und transparenter Rechtsverhältnisse, andererseits die Verbesserung des rechtlichen Schutzes der BewohnerInnen vor benachteiligenden Vertragsgestaltungen.

Die Tiroler Heimanwaltschaft prüft unter Miteinbeziehung der §§ 27b bis 27i KSchG die inhaltlichen und rechtlichen Aspekte eines Heimvertrages. Im gegenständlichen Berichtszeitraum wurden insgesamt 22 Heimverträge durch die Tiroler Heimanwaltschaft inhaltlich und vor allem rechtlich geprüft.

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

Beispiel 1:

- ▶ *Vollständige Aufzählung der BewohnerInnenrechte wie z.B. das Recht auf Selbstbestimmung: Reglementierungen verstoßen gegen das Recht auf Selbstbestimmung als eines der Bewohnerrechte. Derartige (schriftliche) Vereinbarungen sind somit nichtig.*

Beispiel 2:

- ▶ *Die Zusatzvereinbarung – „wenn der Bewohner alkoholisiert in das Heim kommt, verliert er den Platz endgültig“ verstößt gegen die Kündigungsregelungen des KSchG.*

10. Öffentlichkeitsarbeit

Die Heimanwältin ist darauf bedacht, dass in allen Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen den BewohnerInnen bzw. BesucherInnen jederzeit die Information über die Ombudsstelle Heimanwaltschaft und deren Kontaktdaten leicht zugänglich sind. Anhand regelmäßiger Nachfragen in den Heimen wird sichergestellt, dass die Informationsplakate der Tiroler Heimanwaltschaft an gut sichtbaren Stellen in allen Stockwerken aushängen und die Informationsfolder in ausreichender Anzahl leicht zugänglich vorhanden sind.

10.1 Vorträge und Vorlesungen

Um den BewohnerInnen, deren Angehörigen und Interessierten, aber auch den MitarbeiterInnen in der Langzeitpflege die Aufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft, die Menschen- bzw. BewohnerInnenrechte sowie deren Umsetzung in der Praxis und den Umgang mit anonymen Anregungen und Beschwerden näher bringen zu können, werden Vorträge und Schulungen angeboten und durchgeführt.

Vorträge AZW – GPZ – SOB		
2013	2014	
1.2.	13.1.	24.6.
8.2.	16.1.	26.6.
25.2.	10.2.	6.10.
1.7.	3.3.	23.10.
3.7.	10.3.	17.11.
8.7.	21.3.	18.11.
2.9.	20.5.	25.11.
10.10.	23.5.	
24.10.		
30.10.		
26.11.		
Gesamt 11	Gesamt 15	

Tabelle 8: Vortragstätigkeiten in Schulen 2013 – 2014

Die Heimanwältin referiert im AZW – Ausbildungszentrum West für Pflegeberufe sowie im GPZ – Gesundheitspädagogischen Zentrum und der SOB – Schule für Sozialbetreuungsberufe in den jeweils aktuellen Lehrgängen zur Ausbildung von Pflegedienst- und StationsleiterInnen, Diplompflegekräften, PflegehelferInnen usw.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 26 Vorträge für die Ausbildungsstätten abgehalten. In der Diskussion mit den SchülerInnen zeigt sich immer wieder der Spannungsbogen zwischen den rechtlichen Gegebenheiten und der Praxis in der Pflege.



Abbildung 4: Abteilung Öffentlichkeitsarbeit Land Tirol

Reges Interesse von Seiten der MitarbeiterInnen in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen besteht auch z.B. an BewohnerInnenrechten oder zum Thema „Gewalt in der Pflege“. Im Berichtszeitraum wurden sieben Vorträge vor Ort abgehalten.

Vorträge Heime	
2013	2014
6.3. Haus der Senioren, Völs	17.2. Ötztal
23.7. Imst	4.3. Kitzbühel
3.9. Haus St. Martin, Aldrans	25.3. Reutte
	11.6. ISD Wohnheim Tivoli
Gesamt 3	Gesamt 4

Tabelle 9: Vortragstätigkeit in Heimen 2013 – 2014

10.2 Homepage

Die Homepage der Tiroler Heimanwaltschaft www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/heimanwaltschaft wurde nach den einheitlichen Vorgaben der Tiroler Landesregierung neu, übersichtlich und barrierefrei gestaltet und wird – im Hinblick auf Menschen mit besonderen Bedürfnissen – laufend verbessert. Zusätzlich zu den Kontaktdaten finden Sie auch eine Übersicht der geplanten Sprechtage in den Heimen aller Tiroler Bezirke, sowie Links zu den gesetzlichen Grundlagen und Informationen zum Angebot der Tirol Kliniken GmbH 'mcb Coaching und Beratung.

10.3 Tag der offenen Tür

Der jährlich stattfindende Tag der offenen Tür am 26. Oktober bietet eine weitere gute Gelegenheit, der Bevölkerung die Tiroler Heimanwaltschaft als eine der Ombudsstellen des Landes vorzustellen. Jedes Jahr finden zahlreiche Besucher und Besucherinnen an diesem Tag den Weg zu unserem Informationsstand.



Abbildung 5: Tag der offenen Tür 2013

- ▶ Die Mitarbeiterinnen der Heimanwaltschaft erhielten durchwegs sehr positive Rückmeldungen zu verschiedenen Heimen. Angehörige lobten die Betreuung als sehr gut und die Unterbringung als sehr zufriedenstellend.
- ▶ Einzelnen Rückmeldungen wie z.B. zu wenige Aktivitäten im Heim, zu wenig Achtsamkeit auf eine ausreichende Trinkmenge bei BewohnerInnen oder mangelnde Hilfestellung bzw. Hilfe beim Essen ist die Heimanwältin in den folgenden Sprechtagen bzw. mittels zeitnaher telefonischer Rückfragen bei den Verantwortlichen in den Heimen nachgegangen.

11. Zusammenarbeit und Vernetzung

11.1 ARGE Tiroler Altenheime

Die „ARGE Tiroler Altenheime“ ist eine Plattform aller Tiroler Wohn- und Pflegeheime und in der Rechtsform eines Vereins organisiert. Sie ist Ansprechpartnerin für die Interessen und die Probleme der Mitgliedseinrichtungen, der darin wohnenden Menschen und der in den Heimen tätigen MitarbeiterInnen. Sie vertritt diese Interessen gegenüber den jeweiligen Institutionen wie z.B. dem Land Tirol, dem Tiroler Gemeindeverband sowie sonstigen Systempartnern. Die ARGE ist auch Mitglied in der österreichischen Dachorganisation „Lebenswelt Heim“.

Des Weiteren stellt die ARGE eine Suchfunktion auf ihrer Homepage (www.heimplaetze.at) zur einfachen Heimplatzsuche zur Verfügung. Unter „heimplaetze.at“ wird ein Service angeboten, der die Suche und die Verfügbarkeit nach freien Heimplätzen in der Kurzzeit-, Übergangs- oder Langzeitpflege von über 80 Wohn- und Pflegeheimen in den Tiroler Bezirken erleichtert.

- ▶ Die „ARGE Tiroler Altenheime“ und die Tiroler Heimanwältin treffen sich regelmäßig zur jährlichen Generalversammlung. Diese Plattform dient zum Informations- und Gedankenaustausch über aktuelle Themen und zur Qualitätssicherung.

11.2 Abteilung Soziales - Fachbereich Mindestsicherung und Pflegeheime

Die Abteilung Soziales im Amt der Tiroler Landesregierung gewährleistet im Rahmen der hoheitlichen und privatrechtlichen Mindestsicherung einerseits die Kostentragungspflicht (§ 21 TMSG) zwischen Land Tirol und den Gemeinden sowie andererseits die Hilfeleistungen zur Betreuung und Pflege. Dies umfasst die zur Deckung des Betreuungs- und Pflegebedarfes erforderlichen Maßnahmen, insbesondere jene der stationären Pflege, welche die stationäre Unterbringung, Pflege und Betreuung in Anstalten, Heimen oder auf Pflegeplätzen umfasst.

- ▶ In diesem Zusammenhang finden auch immer wieder Anfragen, Kontakte und Abstimmungsgespräche mit den MitarbeiterInnen des Fachbereiches Mindestsicherung und Pflegeheime, betreffend das Ansuchen um Mindestsicherung für BewohnerInnen, den Investitionskostenbeitrag uvm. mit der Tiroler Heimanwaltschaft statt.

11.3 VertretungsNetz - Bewohnervertretung

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

- ▶ Auch an die Tiroler Heimanwaltschaft werden allfällige Fragen zu freiheitsbeschränkenden Maßnahmen gestellt.
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.
Die Heimanwältin ist darauf bedacht, dass die Freiheitsrechte der BewohnerInnen gewahrt werden.
- ▶ Zum gegenseitigen fachlichen Austausch finden regelmäßig gemeinsame Sitzungen mit den MitarbeiterInnen der Bewohnervertretung statt.
- ▶ Auch wird bei Vermittlungsgesprächen zwischen Betroffenen und Heimpersonal bei Bedarf ein/e Sachverständige/r der Bewohnervertretung miteinbezogen.

11.4 VertretungsNetz - Sachwalterschaft

Ein/e SachwalterIn regelt bestimmte Angelegenheiten eines Menschen mit psychischer Erkrankung oder intellektueller Beeinträchtigung, welche dieser momentan nicht alleine bewältigen kann. Zuständig für die Bestellung eines Sachwalters bzw. einer Sachwallerin sind die Bezirksgerichte, wo in einem Verfahren die Notwendigkeit der Bestellung derselben geklärt wird.

Das VertretungsNetz – Sachwalterschaft ist als Verein konstituiert und wird vom Gericht oft als Verfahrenssachwalter eingesetzt, der im Verfahren die Interessen des Betroffenen vertritt und abklärt, 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.

Zu den Aufgaben des VertretungsNetz – Sachwalterschaft gehört, im Auftrag des Gerichts vor der Bestellung eines Sachwalters abzuklären, ob und welche Alternativen es im konkreten Fall geben könnte. Dazu kontaktieren sie den Betroffenen, erfassen dessen soziale Situation und leiten die Zusammenfassung der Erhebungen im Bedarfsfall an die/den zuständige/n RichterIn weiter.

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

11.5 RCSEQ - Research Committee for Scientific and Ethical Questions

Mit Jahresbeginn 2011 wurde an der Privaten Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik (kurz: UMIT) in Hall in Tirol das Research Committee for Scientific and Ethical Questions (kurz: RCSEQ) eingerichtet. Das RCSEQ hat die Aufgabe, die wissenschaftliche Qualität der eingereichten Studien mit besonders schutzwürdigen Personengruppen bzw. mit sensiblen, personenbezogenen Daten zu überprüfen (Qualitätssicherung).

Dieses Komitee besteht aus 15 stimmberechtigten Mitgliedern und ist ein entscheidungsbefugtes Kollegialorgan der Privatuniversität UMIT und der Fachhochschule Gesundheit Tirol, welches geplante Studien der AbsolventInnen der vorgenannten Hochschulen, die nichtinterventionell, nichtärztlich und extramural sind, auf wissenschaftlich-ethische Kriterien beurteilt. Pro Jahr finden regelmäßig mehrere Sitzungen an der Privatuniversität UMIT statt, in welchen die Mitglieder des Komitees ihre Ergebnisse und Bedenken zu den einzelnen Arbeiten, Meldungen und Projekten einbringen können.

RCSEQ Einreichungen und Abschlüsse, 2011 bis Juni 2015 (21 Sitzungen)

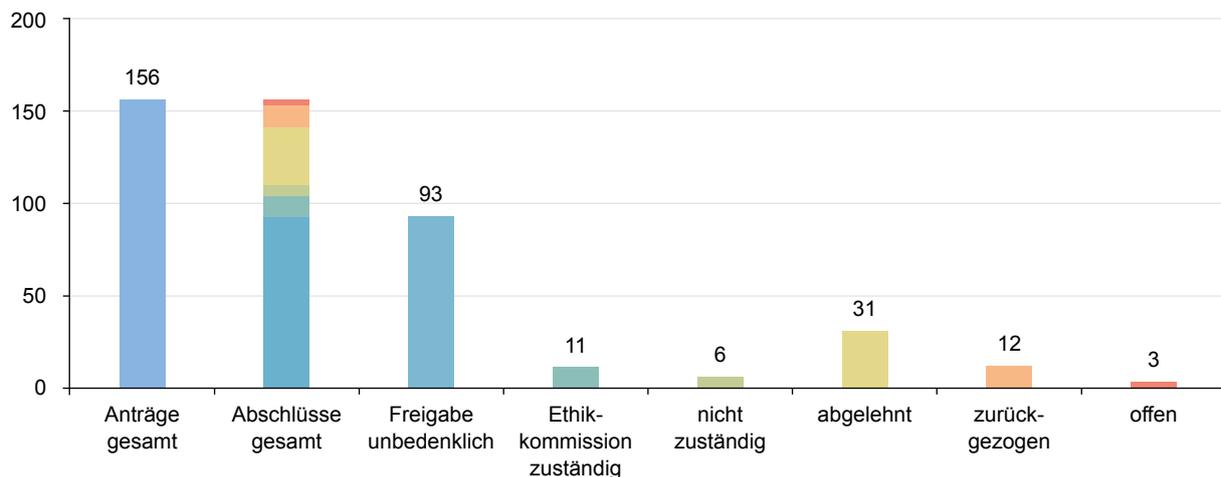


Tabella 10: Einreichungen und Abschlüsse 2011-06/2015 – RCSEQ UMIT Hall in Tirol

Im Berichtszeitraum wurden in 21 ordentlichen Sitzungen 156 Anträge bearbeitet. Rund 60 % der Studien (93 Einreichungen, das entspricht 59,6 %) konnten als unbedenklich freigegeben werden. Elf (7,1 %) Einreichungen mussten aufgrund der gesetzlichen Vorgaben an eine medizinische Ethikkommission verwiesen werden. Für sechs (3,9 %) Forschungsvorhaben erklärte sich die Kommission des RCSEQ als „nicht zuständig“. Eine Ablehnung musste für 31 geplante Studien (19,9 %) ausgesprochen werden und zwölf (7,7 %) Forschungsvorhaben wurden von den Einreichenden selbst zurückgezogen. Drei Einreichungen befinden sich derzeit noch in Bearbeitung.

- ▶ Die Tiroler Heimanwältin ist ein Mitglied dieses Komitees. Die Aufgabe der Tiroler Heimanwaltschaft ist es, die eingereichten Studien mit Blick auf die Rechte von BewohnerInnen der Alten-, Wohn- und Pflegeheime als besonders schutzwürdige Personengruppe und den Umgang mit sensiblen, personenbezogenen Daten zu überprüfen.

- ▶ Aufgrund der begrenzten Personalressourcen sind die aufwändige Vorbereitung und die zeitintensiven Sitzungen von der Heimanwältin nicht zu bewerkstelligen. Daher wird ein Großteil der acht Wochenstunden der PraktikantenInnenstelle dadurch verbraucht. Diese Stunden fehlen dann für andere rechtliche Unterstützungsaufgaben wie z.B. das Prüfen von Heimverträgen, das Bearbeiten von Beschwerdeanliegen usw.

11.6 TILAK 'mcb Coaching 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 der Tirol Kliniken GmbH (vormals TILAK) 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.

Die Abteilung

mcb ist ein professioneller psychosozialer Dienstleister, welcher die MitarbeiterInnen Ihrer Institution in beruflichen und privaten/familiären Problemstellungen durch individuelles Coaching und Beratung unterstützt.

Die angebotenen Coaching- und Beratungsleistungen ermöglichen Ihren MitarbeiterInnen eine nachhaltige Verbesserung der individuellen Arbeitssituation und Erhaltung bzw. Wiedererlangung der Arbeitszufriedenheit.

Wir garantieren unseren KlientInnen selbstverständlich die absolute Vertraulichkeit über die uns anvertrauten Sachverhalte sowie die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen.

Anmeldung
Gerne können Sie mit uns per E-Mail mcb@tilak.at oder telefonisch unter **050 594 269 00** einen persönlichen Termin vereinbaren.

Unsere Bürozeiten sind von **Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 16:30 Uhr** und am **Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr**.
Falls Sie außerhalb der Bürozeiten anrufen, können Sie uns gerne eine Nachricht hinterlassen. Wir rufen Sie umgehend zurück.

Das Angebot

- Coaching
- Individualtraining
- Beratung

Ort
Stieglbräu-Gebäude
Wilhelm Grell-Strasse 25
6020 Innsbruck
2. Stock
(gegenüber Landhausgarage)

Kontakt
Sekretariat: **tilak**
Telefon: +43 (0)50 594 269 00
Telefax: +43 (0)50 594 47 269 00
E-Mail: mcb@tilak.at
Internet: <http://mcb.tilak.at>

Anti-Stress-Coaching
Herausforderungen/
Überforderungen
in der Pflege alter Menschen

TILAK - Pflege und Kommunikation - 12123

— für alle MitarbeiterInnen der Tiroler
Alten-, Wohn- und Pflegeheime

Abbildung 6: Folder TILAK 'mcb Coaching und Beratung

Im Jänner 2014 wurden alle Altenheime, Pflegeheime und Senioreneinrichtungen hinsichtlich eines Anti-Stress-Coaching in der Abteilung 'mcb der nunmehrigen Tirol Kliniken GmbH postalisch von der Heimanwaltschaft informiert. Seitens der angeschriebenen Heime bestand zwar reges Interesse an diesem Anti-Stress-Coaching, jedoch waren die Kosten für die Heime nicht finanzierbar bzw. gab es hierfür kein Budget. Die Heime sehen dieses Angebot nach wie vor als gutes Entlastungsinstrument für MitarbeiterInnen, welche entweder selbst gerade in einer Erschöpfung stecken oder Aggressionen von pflegebedürftigen Menschen ausgesetzt sind. Die Inanspruchnahme scheiterte bis dato an der Finanzierung.

11.7 Tiroler Gesundheitsdatenatlas

Der Tiroler Gesundheitsdatenatlas (<https://portal.tirol.gv.at/TigedatWeb/public/index.xhtml?cid=142>) ist ein frei zugängliches Informationsservice des Amtes der Tiroler Landesregierung für Daten aus dem Tiroler Gesundheitswesen. Er ist als eine der drei Säulen der *Tiroler Gesundheitsberichterstattung* konzipiert und besteht aus zwei Modulen:

- Im Modul *Gesundheitsstatistik* können ausgewählte Themen und Kennzahlen aus der Tiroler Gesundheitsstatistik in Form von statistisch-thematischen Karten dargestellt werden.
- Das Modul *Gesundheitseinrichtungen* enthält adressbezogene Standortinformationen von Tiroler Gesundheitseinrichtungen, unter anderem auch betreffend Alten- und Pflegeheime in Tirol sowie deren Bettenanzahl etc.

12. Projekte

12.1 Projekt Interreg IV Italien - Österreich „Gewalt im Alter / Violenza nella terza età“

Unter dem Titel „Gewalt im Alter / Violenza nella terza età“ wurde im Jahr 2013/2014 ein Interreg IV Italien – Österreich Projekt durchgeführt. Ziel dieses Projektes war es, den professionellen Pflegekräften sowie den pflegenden Angehörigen Informationen rund um das Thema „Gewalt im Alter“ zur Verfügung zu stellen sowie Handlungsstrategien in der Betreuung von Seniorinnen und Senioren zu vermitteln. Des Weiteren wurden Informationen und Hilfestellungen angeboten sowie Definitionen erarbeitet, was Gewalt ist, was sie begünstigt, wie sie erkannt und bewältigt werden kann.

The image shows a folder cover for the project. On the left, there is a photograph of an elderly woman with short white hair, wearing a black dress, looking directly at the camera. To her right, the text reads: "Gewalt im Alter" and "An wen kann ich mich wenden?". Below this, there are several sections of text in German, including "Ich bin alt und ... werde geschlagen, ignoriert, vernachlässigt, bevormundet, grob behandelt.", "Weil ich auf Hilfe angewiesen bin, kann ich nichts dagegen tun.", "Das stimmt nicht! Sie können etwas tun!", "Gewalt in der Pflege ist ein aktuelles Thema. Dieses Tabu muss gebrochen werden. Wir alle werden älter und die Wahrscheinlichkeit, auf Hilfe angewiesen zu sein, steigt für uns alle.", "Unser Selbstbestimmungs will im Alter erhalten bleiben. Weil wir nicht mehr alles selbst machen können, wächst die Frustration. Gewalttätig kann unsere Familie beim Pflegeaufwand an ihre Grenzen stoßen. Sie steht unter Stress. Auf beiden Seiten räumt dadurch die Gewalt benachteiligt zu.", "Lassen Sie es nicht so weit kommen! Sprechen Sie darüber! Holen Sie Hilfe! Ich kann es schaffen! Es ist möglich und wichtig, mir Hilfe zu holen.", "Formen von Gewalt Gegenüber Pflegebedürftigen: Körperliche und/oder psychische Gewalt, finanzielle Ausbeutung, Einschränkung der freien Willens, sexuelle Gewalt, Missbrauch, Vernachlässigung.", "Gegenüber Pflegenden: Aggressives Verhalten seitens der Pflegekraft, Isolation, finanzielle Abhängigkeit, bereits länger bestehende Gewalt in der Beziehung, schlechte Arbeitsbedingungen, psychische, körperliche und/oder sexuelle Gewalt.", "Beratungstelefon bei Gewalt gegen/durch ältere Menschen 0699 112 000 99". The folder also features logos for the Austrian Government, the Italian Government, and the AZW (Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe der Tirol Kliniken GmbH).

Abbildung 7: Folder AZW Interreg IV Italien – Österreich Projekt „Gewalt im Alter / Violenza nella terza età“

Projektpartner des gegenständlichen Projektes waren das Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe der Tirol Kliniken GmbH (AZW) und das Ressort Gesundheit, Sport, Arbeit, Soziales und Chancengleichheit der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol.

- ▶ Auch die Tiroler Heimanwältin wurde in verschiedene Projektphasen mit ihrem Fachwissen und ihren Erkenntnissen eingebunden. In diesem Zusammenhang fanden auch gemeinsame Veranstaltungen mit dem Ausbildungszentrum West (AZW) für Pflegeberufe und der Staatsanwaltschaft Innsbruck statt.
- ▶ Die Tiroler Heimanwaltschaft ist auch nach Projektabschluss eine zentrale Anlaufstelle zum Thema „Gewalt im Alter“ und bietet beratende Unterstützung und Hilfe an.

12.2 Bioethikkommission beim Bundeskanzleramt - „Sterben in Würde“



Abbildung 8: Museum Tiroler Bauernhöfe (Kramsach)

Die Bioethikkommission beim Bundeskanzleramt beschäftigte sich im Jahr 2014 mit dem Thema des Sterbens in Würde, konkret mit der Begleitung und Betreuung von Menschen am Lebensende und damit verbundenen Fragestellungen. Ausgangspunkt war der Auftrag der Bundesregierung an die Kommission, sich mit der Frage eines Grundrechts auf Sterben in Würde zu befassen. Ziel war es, die wichtigsten europäischen Debatten zum Thema Lebensende abzubilden.

Im Februar 2015 erging ein Bericht mit Empfehlungen der Bioethikkommission (abrufbar auf der Homepage des Bundeskanzleramtes www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=58509). Diese Empfehlungen sind das Ergebnis einer sorgfältigen und differenzierten Abwägung der verschiedenen Aspekte dieses Themas. Sie illustrieren einmal mehr, dass die Frage des Sterbens in Würde keine einfachen Antworten auf Basis einer objektiven Wahrheit zulässt, da stets auch die individuelle Situation des betroffenen Menschen sowie der ihm nahestehenden Personen in das Zentrum der Überlegungen zu stellen sind.

- ▶ Das Land Tirol, insbesondere die Tiroler Heimanwältin und die Landessanitätsdirektion, wurden zu den öffentlichen Sitzungen mit ihrem Fachwissen und ihren Erkenntnissen eingebunden.

Exkurse

I. Schutz und Förderung der Menschenrechte

Im Zuge der Umsetzung des OPCAT (Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe) sowie der UN-Behindertenrechtskonvention (kurz: CRPD) wurde im Juli 2012 die Kompetenz der Volksanwaltschaft betreffend den Schutz und die Förderung der Menschenrechte erweitert.

Die Volksanwaltschaft und die von ihr infolgedessen eingesetzten Expertenkommissionen sollen unter Einbindung des Menschenrechtsbeirates die neu aufgetragenen Aufgaben als Nationaler Präventionsmechanismus (kurz: NPM) erfüllen:

- Besuche und Überprüfungen von allen öffentlichen und privaten Einrichtungen, in denen Personen angehalten werden oder angehalten werden können wie bspw. Alten- und Pflegeheime, Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen etc.
- Überprüfung von Einrichtungen und Programmen für Menschen mit Behinderungen zur Verhinderung jeder denkbaren Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch
- Beobachtung und begleitende Überprüfung des Verhaltens der Exekutive bei bspw. Großrazzien, Versammlungen und Demonstrationen, etc.

Der Zweck dieser Aufgaben reicht von der präventiven bis hin zur nachgehenden Kontrolle der Wahrung der Menschenrechte und der Rechte von Menschen mit Behinderungen. Das Ziel ist die Verhinderung von Folter und anderen Misshandlungen von Personen durch regelmäßige Überprüfungen von Orten, in denen diese angehalten werden oder angehalten werden können, sowie der Schutz derselben vor Ausbeutung, Missbrauch und Gewalt.

Die Besorgung dieser Aufgaben obliegt den sechs Expertenkommissionen, die als Augen, Ohren und Hände der Volksanwaltschaft in ganz Österreich Kontrollen und Beobachtungen vornehmen. Sie bestehen jeweils aus mindestens acht Mitgliedern und sind multiethnisch und multidisziplinär zusammengesetzt, wie beispielsweise aus den Bereichen Recht, Psychologie, Psychiatrie, Gerontologie, Pflegewissenschaften, Sozialpädagogik etc.

Die Leiterin der Kommission für Tirol und Vorarlberg ist bis 30. Juni 2015 Frau Dr. Karin Treichl.

Anrede	Titel	Vorname	Name
Frau	Mag. Dr.	Susanne	Baumgartner
Herr	Dr.	Sepp	Brugger
Frau	Mag.	Elif	Gündüz
Herr	Dr.	Max	Kapferer
Herr	MSc.	Lorenz	Kerer
Frau	MMag.	Monika	Ritter
Herr	Mag.	Hubert	Stockner

Tabelle 11: Mitglieder der Kommission für Tirol und Vorarlberg bis 30. Juni 2015

Gemäß § 11 Abs 5 OPCAT-Durchführungsgesetz ist unter anderem die Tiroler Heimanwaltschaft als Bewohnervertretung verpflichtet, den Kommissionen die für die Besorgung ihrer Aufgaben erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

Die Tiroler Heimanwältin koordiniert im Sinne der Vernetzung jährlich eine Besprechung mit der Leitung der Kommission für Tirol und Vorarlberg sowie des Vereines VertretungsNetz – Bewohnervertretung. Dort werden Erfahrungen und Schwerpunkte der Arbeit ausgetauscht und erörtert.

II. Rechte der HeimbewohnerInnen

In den §§ 7 Abs 7 und 8 Tir HeimG sind die Rechte der Tiroler Heimbewohnerinnen und Heimbewohner definiert und 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

1. unter Wahrung ihrer Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung respektvoll behandelt werden,
2. ihren individuellen Lebensrhythmus so weit wie möglich fortführen können,
3. in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt werden,
4. unter Bedachtnahme auf die Erfordernisse eines geordneten Heimbetriebes jederzeit besucht werden können,
5. Zugang zu einem Telefon haben,
6. in jene Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen und auch Kopien der Pflege- und Therapiedokumentation anfertigen können,
7. hinsichtlich ihrer persönlichen Angelegenheiten die Vertraulichkeit wahren können,
8. eine Vertrauensperson bekannt geben können, die in wesentlichen, sie persönlich betreffenden Angelegenheiten zu verständigen ist,
9. Zugang zur Informationsstelle der Heimanwältin haben und
10. 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

III. Gewalt im Alter - Gewalt in der Pflege

Gewalt gegen Menschen ist ein Verstoß gegen die Menschenrechte und niemals akzeptabel!

Sowohl im häuslichen Bereich wie auch in stationären Einrichtungen können bei der Pflege und Betreuung von älteren Menschen Grenzen überschritten und – ungewollt – Gewalt angewendet werden. Es ist von großer Relevanz, dieses noch heute als Tabuthema gewertete Problem der Gewaltanwendung an älteren Menschen anzusprechen, um die aktiv und passiv Betroffenen, Angehörigen und Pflegenden zu diesem Thema zu sensibilisieren und aufzuklären. Auch vereinzelte BewohnerInnen aus Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen bleiben nicht von Gewaltakten verschont.

Gewalt birgt immer ein Element der Verzweiflung.

Thomas Mann

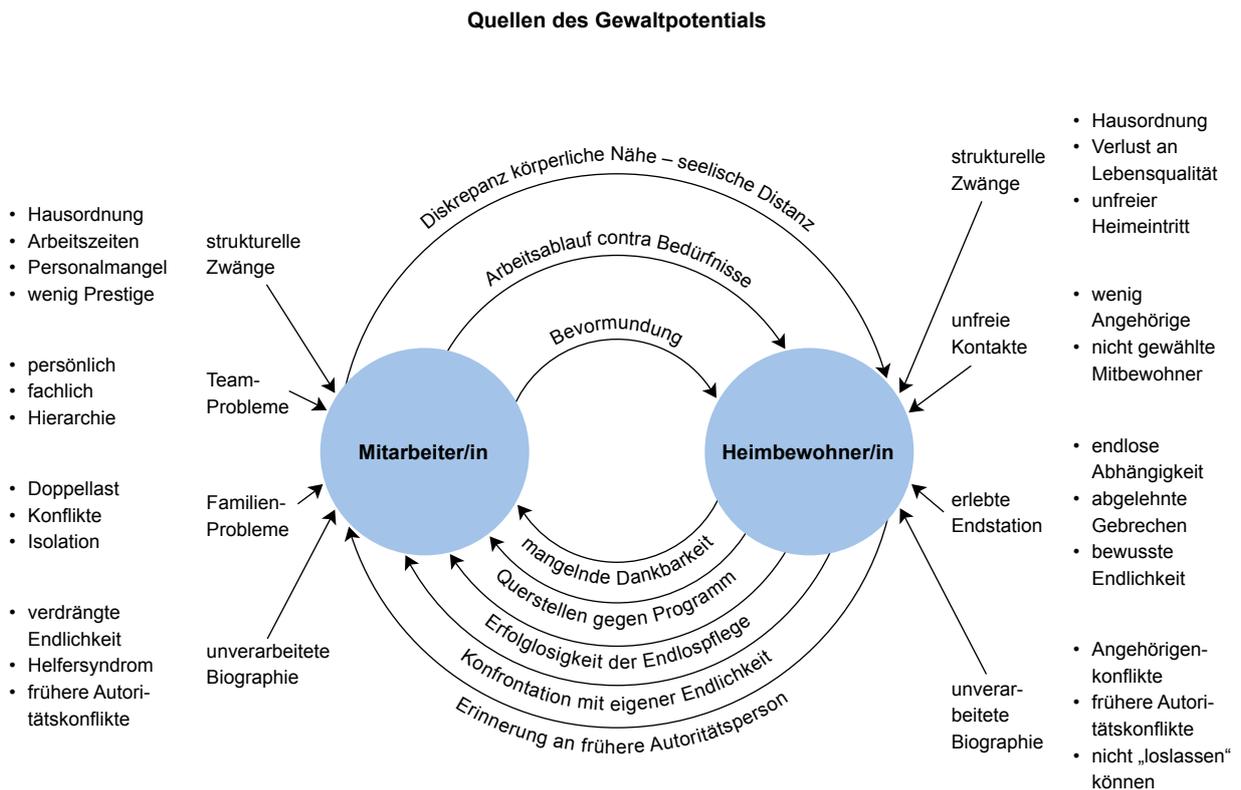


Abbildung 9: Quellen des Gewaltpotentials von MitarbeiterInnen und HeimbewohnerInnen. Interaktive Frustrationen aus ihrem Umgang miteinander und Faktoren der Gewalt außerhalb der Beziehung

Was ist Gewalt?

Der Definition der Weltgesundheitsorganisation (kurz: WHO, Englisch: World Health Organization) zufolge wird unter *Gewalt* der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Personen, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft verstanden, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischem Schaden, Fehlentwicklung oder Vernachlässigung führt.

Formen der Gewalt

Die Formen von Gewalt sind vielfältig. Sie können offensichtlich sein oder erst bei genauerem Hinsehen sichtbar werden. Gewalt kann sich entweder durch aktives Tun oder auch durch Unterlassen, durch Wegschauen oder bewusstes Weghören ereignen.

Sohin kann Gewalt an älteren Menschen direkt durch eine Person oder indirekt durch strukturelle Bedingungen geschehen. Meist handelt es sich bei der Gewalt anwendenden Person um eine bekannte und/oder vertraute Person; demzufolge kann es sich um Angehörige, eine befreundete Person oder eine bezahlte Pflegekraft handeln.

Als Beispiele von Gewaltformen können genannt werden: Physische, sexuelle, psychische, strukturelle oder ökonomische Gewalt. In der Regel umfasst die Gewalt eine Kombination aus den genannten Gewaltformen.

Physische Gewalt

Unter physischer bzw. körperlicher Gewalt sind sämtliche Eingriffe und damit verbundene Beeinträchtigungen der körperlichen Unversehrtheit zu verstehen. Sie umfasst jegliche Formen von Misshandlungen wie Schlagen, Stoßen, Treten, Zwicken, mit Gegenständen werfen, an den Haaren ziehen, mit Fäusten oder Gegenständen schlagen etc. Diese Gewaltform wird von Außenstehenden am deutlichsten wahrgenommen.

Sexuelle Gewalt

Es wird noch oft an der stereotypischen Vorstellung festgehalten, dass ältere Menschen nicht mehr sexuell attraktiv sind und somit auch nicht Opfer von sexueller Gewalt sein können. Jedoch können ältere Menschen sehr wohl von sexueller Gewalt betroffen sein. Unter dieser Form der Gewalt sind sämtliche Handlungen zu verstehen, die dem älteren Menschen aufgedrängt oder aufgezwungen werden und von sexueller Nötigung bis zur Vergewaltigung reichen, womit sämtliche Formen sexuellen Kontakts gemeint sind, denen nicht freiwillig zugestimmt wurde. Weiters zählen zu dieser Gewaltform auch Bemerkungen bzw. Handlungen, die die subjektive Grenze der betroffenen Person überschreiten, wie beispielsweise das Berühren intimer Körperteile, anzügliche Gespräche und/oder Witze, aber auch die Abwertung des gealterten Körpers.

Psychische Gewalt

Unter psychischer Gewalt können all jene Misshandlungen verstanden werden, die einen „seelischen“ Schaden verursachen können. Dies kann durch Beschimpfungen, Demütigungen, Verspottungen bis hin zu Drohungen und Erpressungen reichen. Des Weiteren können Eingriffe, die zum Verlust von Autonomie führen, die Isolation oder das Ignorieren – auch in Form von Vernachlässigung – als Formen psychischer Gewalt eingeordnet werden. Auf emotionaler Ebene ausgeübte Gewalt gilt als besonders gravierend. Das Selbstwertgefühl, die psychische Gesundheit, die eigene Identität und der Glaube an die eigenen Werte und Gefühle können dadurch verletzt werden. Diese Gewaltform geschieht vielfach subtil und ist von außen nur begrenzt sichtbar.

Strukturelle Gewalt

„Die Besuchszeit ist vorbei! Verlassen Sie das Heim!“

Im ersten Augenblick scheint es, dass man sich unter struktureller Gewalt nichts Konkretes vorstellen kann. Diese Form von Gewalt gegen ältere Menschen kann jedoch beispielsweise als starre Regulierung in Institutionen und deren unreflektierte Befolgung in Erscheinung treten. Als Beispiele können die vorgegebenen Essens- und/oder Ruhezeiten, das Unterbinden von Kontakten zu Familie oder Freunden, das Sperren des Telefons etc. genannt werden. Auch die bewusste Spärlichkeit von Personalressourcen kann als eine Form von struktureller Gewalt gezählt werden.

Ökonomische Gewalt

„Ich kümmere mich um dich, wenn ich deine Wohnung erbe!“

Unter ökonomischer Gewalt gegen ältere Menschen zählen beispielsweise die Abnahme von Geld und/oder Wertsachen bzw. persönlicher Dinge sowie deren Verkauf gegen den Willen der betroffenen Person. Auch die Ausnutzung der wirtschaftlichen Abhängigkeit zur Unterstreichung der Machtstellung innerhalb der Pflege kann als Gewaltform in Erscheinung treten. Des Weiteren kann die Zerstörung oder Beschädigung von Sachen, die für die ältere Person von besonderer ideeller Bedeutung sind, als Form ökonomischer Gewalt gezählt werden, wobei es auch gemischt unter psychische Gewalt fallen kann. Eines haben sie jedoch gemein – so wird Macht demonstriert.

Was begünstigt Gewalt?

Es gibt bestimmte Einflüsse bzw. Gegebenheiten, welche die Wahrscheinlichkeit erhöhen können, dass es zu Gewaltakten gegen ältere Menschen kommt. Als Ursache kann das monate- bis jahrelange intensive Pflegen, das herausfordernde Verhalten von Pflegebedürftigen oder auch ganz allgemein der Druck infolge der herrschenden Rahmenbedingungen sein.

Gewalt bewältigen

Der erste Schritt zur Bewältigung von Gewalt ist, sie als solche zu erkennen und als solche zu benennen.

Oft fällt es den *Betroffenen* schwer, über ihre Gewalterfahrungen zu sprechen. Wer kann ins Vertrauen gezogen werden? Wer kann mit dieser Thematik umgehen? Deswegen ist es oft sehr hilfreich, mit Professionisten des Gesundheitswesens zu sprechen und die Gewalterfahrung zu verarbeiten. Die Gespräche werden aufgrund der Verschwiegenheitspflicht vertrauensvoll behandelt und so muss nicht befürchtet werden, dass Handlungsschritte eingeleitet werden, die den Betroffenen schaden könnten. Betroffene sind so lange mit Gewaltsituationen alleine, so lange diese nicht offenbart werden – oft kann damit eine weitere Gewalteinwirkung verhindert werden.

Hier bietet die Tiroler Heimanwaltschaft eine vertrauliche Anlaufstelle für alle Betroffenen oder auch für Beobachter von Vorfällen.

Unterstützungs- und Hilfseinrichtungen

Es gibt diverse Anlaufstellen in Tirol, die Unterstützung und Beratung im Zusammenhang mit Gewalt, Gewaltbekämpfung und deren Prävention anbieten und wichtige Kontaktadressen zur Verfügung stellen.



Zu erwähnen wäre beispielsweise die Initiative *Gewaltfrei-Tirol – Tirol gegen Gewalt*, anhand derer die verschiedenen Formen von Gewalt beschrieben, das Gewaltschutzgesetz erklärt sowie Beratungs- und Hilfseinrichtungen in Tirol aufgezählt werden.

www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gewaltfrei



Die *Tirol Kliniken GmbH 'mcb Coaching und Beratung* bietet ein Anti-Stress-Coaching an, welches Pflegende dahingehend unterstützen soll, die Ursachen für mögliche Überforderungen zu erkennen und in vertraulichen Gesprächen individuelle Lösungsansätze zu erarbeiten.

<http://mcb.tirol-kliniken.at/page.cfm?vpath=index>



Das Projekt *Interreg IV Italien – Österreich „Gewalt im Alter / Violenza nella terza età“* zielt darauf ab, den professionellen Pflegekräften sowie den pflegenden Angehörigen Informationen rund um das Thema „Gewalt im Alter“ zur Verfügung zu stellen sowie Handlungsstrategien in der Betreuung von Seniorinnen und Senioren zu vermitteln. <http://gewaltimalter.eu>

Die Tiroler Heimanwältin hält tirolweit auf Anfrage Vorträge betreffend BewohnerInnenrechte, unter anderem auch in Hinblick auf Gewaltvermeidung, und kann als Beratungs- und Hilfseinrichtung zur Gewaltprävention und -bekämpfung kontaktiert werden.

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
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

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

Sozial-, Kinder- und Jugendhilfebericht 2013/2014 (Innsbruck 2015)

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: 24. Juli 2015

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>

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.umat.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:	Ausflug Gardasee – Haus St. Josef am Inn.....	10
Abbildung 2:	Tag der offenen Tür 2014 – Land Tirol.....	16
Abbildung 3:	Bewohnerin – Regional-Altenwohnheim Schwaz	26
Abbildung 4:	Abteilung Öffentlichkeitsarbeit – Land Tirol.....	32
Abbildung 5:	Tag der offenen Tür 2013 – Land Tirol.....	33
Abbildung 6:	Folder TILAK 'mcb Coaching und Beratung – TILAK – PR und Kommunikation 12/2013.....	37
Abbildung 7:	Folder AZW Interreg IV Italien – Österreich Projekt „Gewalt im Alter / Violenza nella terza età“	38
Abbildung 8:	Museum Tiroler Bauernhöfe (Kramsach) – Ursula Hütthaler.....	39
Abbildung 9:	Quellen des Gewaltpotentials von MitarbeiterInnen und HeimbewohnerInnen. Interaktive Frustrationen aus ihrem Umgang miteinander und Faktoren der Gewalt außerhalb der Beziehung – Mag. Anita Mair, AZW.....	42
Grafik 1:	Vergleich Kontaktinhalte 2005 – 2007 mit 2013 – 2014	22
Tabelle 1:	Anzahl der Wohn- und Pflegeheimplätze in Tirol (inkl. Schwerpunktpflege) von 2010 – 2014.....	19
Tabelle 2:	Entwicklung der Wohn- und Pflegeheimplätze gesamt nach Bezirken je 1.000 EinwohnerInnen	19
Tabelle 3:	Kontaktaufnahmen 2005 – 2009.....	20
Tabelle 4:	Kontaktaufnahmen 2005 – 2013.....	20
Tabelle 5:	Kontaktaufnahmen 2013 – 2014.....	21
Tabelle 6:	Sprechtage 2013 – 2014	27
Tabelle 7:	Heimeinschauen 2013 – 2014	30
Tabelle 8:	Vortragstätigkeiten in Schulen 2013 – 2014	32
Tabelle 9:	Vortragstätigkeit in Heimen 2013 – 2014.....	33
Tabelle 10:	Einreichungen und Abschlüsse 2011-06/2015 – RCSEQ UMIT Hall in Tirol	36
Tabelle 11:	Mitglieder der Kommission für Tirol und Vorarlberg bis 30. Juni 2015.....	40

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-Straße 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

Ansprechpartner: Martin Vindl

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. 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. Dr. Verena Murschetz

**AZW – Ausbildungszentrum West
für Gesundheitsberufe der TILAK GmbH**

Innrain 98, 6020 Innsbruck

Tiroler Hospiz – Gemeinschaft

Heiligegeiststraße 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 Alten-, Wohn- 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 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 Neuraüter

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

Neu: ISD Pflegestation Hunoldstraße

Hunoldstraße 22, 6020 Innsbruck
Heimleiter: Mag. Alan Grubeck

Neu: Wohnheim Olympisches Dorf ISD

Kajetan-Sweth-Straße 1, 6020 Innsbruck
Heimleitern: Elfriede Steinwender

Innsbruck-Land

Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital

Herrngasse 23, 6166 Fulpmes
Heimleiter: Peter Mehringer

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

Vinzenzweg 2, 6068 Mils
Heimleiter: Dr. Matthias Walter

Wohn- und Pflegeheim Annaheim

Ziegelstadl 24, 6143 Mühlbachl
Heimleiter: Karl Thurnbichler

Haus zum Guten Hirten

Fassergasse 32, 6060 Hall in Tirol
Heimleiterin: Schätzer Sabine

**Seniorenwohnheim Hochrum
Sanatorium der Kreuzschwestern**

Stellv. Pflegedirektor DGKP Stephan Palaver

Pflegeheim Schlichtling**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**

Heilig-Geist-Wohnpark 18, 6410 Telfs
Heimleiter: Peter Gspan

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

Wiesenweg 4, 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

**Seniorenresidenz Seefeld
Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**

Kindergartenweg 840, 6100 Seefeld
Heimleiter: Peter Gspan

Haus für Senioren der Gemeinde Absam

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

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

Soziales Kompetenzzentrum Rum

Innstraße 19, 6063 Rum
Heimleiterin: Mag.^a Barbara Mißmann

Wohn- und Pflegeheim Steinach am Brenner

Bahnhofstraße 166, 6150 Steinach am Brenner
Heimleiterin: Hildegard Heidegger (Gemeinde)

Wohn- und Pflegeheim**Unterperfuss und Umgebung**

HNr. 19, 6178 Unterperfuss
Heimleiter: Thomas Zöttl

Haus der Senioren**Wohn- und Pflegeheim der Marktgemeinde Völs**

Bahnhofstraße 19a, 6176 Völs
Heimleiter: Dr. Gotthard Kindl

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens

Salurnerstraße 5, 6112 Wattens
Heimleiter: Wolfgang Lechner

Vinzenzheim Neustift

Scheibe 2, 6167 Neustift im Stubaital
Heimleiter: Martin Lehner

Landespflegeklinik Tirol

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

**Alten-, Wohn- und Pflegeheim der
Kreuzschwestern GmbH Haus St. Elisabeth**

Bruckergasse 24, 6060 Hall in Tirol
Geschäftsführer: Thomas Vranjes

Altenwohnheim Sölden

Granbichlstraße 38, 6450 Sölden
Heimleiterin: Ingrid Holzknecht

Haus Elisabeth**Seniorenheim Silz**

Schulstraße 1, 6424 Silz
Heimleiter: Heinrich Perwög

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

Wohn- und Pflegeheim St. Josef
Unterlängenfeld 78, 6444 Längenfeld
Heimleiter: Helmuth Gwercher

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

Wohn- und Pflegezentrum Ötz
Platzleweg 11, 6433 Ötz
Heimleiter: Karlheinz-Koch

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

Pflegezentrum Pitztal
Fatlent 2, 6471 Arzl im Pitztal
Heimleiter: Adalbert Kathrein

Kitzbüchel

Sozialzentrum Pillerse
Kirchweg 8, 6391 Fieberbrunn
Heimleiter: Alfred Haßlwanger (Gemeinde)

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

Wohn- und Pflegeheim Kirchberg in Tirol
Kirchplatz 9, 6365 Kirchberg in Tirol
Heimleiter: Arnold Schett

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

Seniorenheim der Marktgemeinde
St. Johann in Tirol
Schwimmbadweg 3a, 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiterin: Inge Widmoser

Altenwohn- und Pflegeheim Westendorf
Dorfstraße 124, 6363 Westendorf
Heimleiter: Joachim Wurzbauer

Altenwohnheim Kitzbüchel GmbH
Hornweg 20, 6370 Kitzbüchel
Heimleiter: Karl Hauser

Altenwohn- und Pflegeheim Kössen/Schwendt
Dorf 26, 6345 Kössen
Heimleiterin: Lydia Schwentner (Gemeinde)

Wohn- und Pflegeheim Oberndorf in Tirol
Alfons-Walde-Weg 29, 6272 Oberndorf in Tirol
Heimleiterin: Erna Walker

Pflegeheim St. Johann in Tirol
und Umgebung Gemeindeverband
Bahnhofstraße 10, 6380 St. Johann in Tirol
Heimleiter: Franz Höck 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
Heimleiterin: Barbara Fuchs

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
Heimleiterin: Mag.^a Birgit Mooshammer

Wohn- und Pflegeheim Bad Häring
Dorf 66, 6323 Bad Häring
Heimleiter: Bgmst. Hermann Ritzer

Altenwohnheim Kufstein Zell

Lindenallee 2, 6330 Kufstein
Heimleiter: Werner Mair

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: Otto Astl

Landeck

Wohn- und Pflegeheim St. Josef

Gemeindeverband
HNr. 68, 6591 Grins
Heimleiter: Gottlieb Sailer

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

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**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

Reutte

Haus Ehrenberg

Wohn- und Pflegeheim

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

Seniorenzentrum Reutte

Haus zum Guten Hirten

Allgäuerstraße 19, 6600 Reutte
Heimleiter: Ing. Mag. (MCI) Paul M. Barbist

Schwaz

Jenbacher Sozialzentrum

Bräufeldweg 22, 6200 Jenbach
Heimleiterin: Mag.^a Hannelore Röck

Regional-Altenwohnheim Schwaz

Knappenanger 26, 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair

Wohn- und Pflegeheim Zillertal GmbH

Gerlosstraße 5, 6280 Zell am Ziller
Heimleiter: Herbert Gruber

Marienheim Schwaz

Archengasse 5, 6130 Schwaz
Heimleiter: Andreas Mair

Franziskusheim Fügen

Franziskusweg 9, 6263 Fügen
Heimleiter: Franz Scheiterer

Weidachhof St. Josef

Weidach 4, 6130 Schwaz
Heimleiterin: Dr. Carolin Porcham

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee

Haus am Annakirchl

HNr. 393a, 6215 Achenkirch
Heimleiter: Tibor J. Pap

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee

Haus St. Notburga

Ebener Straße 106, 6212 Maurach
Heimleiter: Tibor J. Pap

Seniorenheim der Marktgemeinde Vomp

Dorf 30, 6134 Vomp
Heimleiter: Urban Wille

SeneCura Sozialzentrum, Schwaz

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

Senioren pension Inge

Schützenweg 42, 6134 Vomp
Heimleiterin: Inge Jonas

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: iStock/Yuri (Umschlag), Die Fotografen (S. 6), Shutterstock/Tom Wang (S.12),

Shutterstock/Monkey Business Images (S. 18);

