



# TIROLER HEIMANWALTSCHAFT

## Tätigkeitsbericht 2017/2018



## *Tiroler Heimanwaltschaft*

### **Heimanwältin**

Diplom-Sozialmanagerin Elvira Havei

### **Mitarbeiterin**

Ursula Hütthaler



## *Erreichbarkeit*

### **Adresse**

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

### **Bürozeiten**

Montag bis Freitag 08.00 - 12.00 Uhr

Montag bis Donnerstag 14.00 - 17.00 Uhr nach Vereinbarung

### **Kostenlose Hotline**

+43 800 800 504

### **E-Mail/Homepage**

heimanwaltschaft@tirol.gv.at

www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft

*„Die Zukunft hängt davon ab was wir heute tun.“*

*Mahatma Gandhi*



# Vorwort

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



Zum Geleit!

Mit dem Pflegestrukturplan 2012-2022 hat das Land Tirol rechtzeitig und vorausschauend Vorsorge für pflegebedürftige Menschen getroffen. Es geht nicht nur um zusätzliche Heimplätze: Ausgebaut werden auch die Kurzzeit- und Tagespflege sowie mobile Pflege und betreutes Wohnen. Voraussetzung für diese umfassende Angebotserweiterung ist, dass wir bestens ausgebildetes und motiviertes Personal in allen Einrichtungen ausreichend zur Verfügung haben. Die Qualität und vor allem das Engagement der MitarbeiterInnen ist der entscheidende Faktor, wenn es um die Zufriedenheit der pflegebedürftigen Menschen im Heim und zu Hause geht.

Für den Pflegeberuf hat die Landesregierung daher entscheidende Weichen gestellt: Eine neue dreistufige Pflegeausbildung einschließlich des Bachelor-Abschlusses wurde eingerichtet, die österreichweit neue Maßstäbe setzt. Wohnortnahe Ausbildung sowie Arbeitsplätze im Bezirk mit der Möglichkeit der Weiterbildung sind in ganz Tirol möglich. Dazu kommen neue finanzielle Anreize: Ab dem Jahr 2020 wird eine einheitliche Entlohnung für die Pflegearbeit in Heim, Sprengel und Krankenhaus in Tirol eingeführt. Gleiches Geld für gleiche Leistung beseitigt die bisherigen Lohnunterschiede. Denn auch in den über 90 Tiroler Heimen sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher Qualifikation und viel Herz rund um die Uhr tätig.

Ebenso leistet die Tiroler Heimanwaltschaft 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 der Bewohnerinnen und Bewohner der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime steht dabei an oberster Stelle. Wenn Probleme auftreten, nehmen sich die MitarbeiterInnen der Heimanwaltschaft einfühlsam und verständnisvoll der Anliegen an. Dabei sind sie bestrebt die bestmöglichen Lösungen schnell und unbürokratisch umzusetzen.

Auch dieser Jahresbericht bestätigt ein hervorragendes Engagement für den besonders schützenswerten und sensiblen Heimbereich, wo über 6.000 Tirolerinnen und Tiroler ihr Zuhause gefunden haben. Mein herzliches Dankeschön gilt den Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft unter Leitung von Elvira Havei verbunden mit dem Ersuchen, sich weiterhin so konsequent für die Interessen unserer pflegebedürftigen Menschen in den Heimen einzusetzen.

**Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg**  
Landesrat für Gesundheit, Wissenschaft und Pflege

Innsbruck, im Juli 2019

# Vorwort

*HR Dr. Franz Katzgraber  
Landessanitätsdirektor für Tirol*



In unserer Gesellschaft möchte jeder alt werden aber niemand möchte alt sein. Häufig kommen zum Alter Betreuungsaufwand und Pflegebedarf, die möglichst lange ambulant, und wenn dies nicht mehr möglich ist, stationär erbracht werden. In enger Zusammenarbeit der Sozial- und Gesundheitsprege mit den stationären Pflege- und Betreuungseinrichtungen gelingt es, die Bewohnerinnen und Bewohner dieser Einrichtungen bei der Erfüllung ihrer individuellen Bedürfnisse tagtäglich bestmöglich zu unterstützen. Den Betreuungs- und Pflegepersonen kommt dabei eine ganz wichtige Rolle zu. Mit dem neuen GuKG hat sich die berufliche Landschaft der Pflege grundlegend verändert: Durch die neue Dreistufigkeit - ein neuer Pflegeberuf, die Pflegefachassistent/innen kommen hinzu - werden die Aufgaben anders verteilt und es kommen auch neue Aufgaben auf die Berufsgruppen zu. Die Betreuungs- und Pflegepersonen weiterhin richtig und effizient einzusetzen, ist die große Herausforderung für die Führungsebene. Hinzu kommen die Innovationen der Medizin, die demografische Entwicklung und die damit verbundenen wirtschaftlichen und ethischen Fragestellungen.

Waren stationäre Pflege- und Betreuungseinrichtungen in der Vergangenheit das zweite Wohnzimmer, so werden diese Einrichtungen zwischenzeitlich immer öfter zur Außenstelle des Krankenhauses und verlangen den richtigen Mix entsprechend qualifizierter Mitarbeiter/innen. Der Heimanwaltschaft kommt an dieser Nahtstelle von Betreuung, Behandlung und Pflege sowie im Spannungsfeld zwischen Bewohner/innen, dem Pflegeheim und den Angehörigen eine wichtige Vermittlerrolle zu, um Interessenskonflikte nicht nur aufzuzeigen sondern auch richtig zu kanalisieren und so einer Lösung näher zu bringen. Das breite Spektrum der hier anfallenden Problemstellungen wird auch im diesjährigen Bericht der Heimanwaltschaft wieder eindrucksvoll dargestellt.

Seitens der Abteilung Landessanitätsdirektion darf ich die gute Zusammenarbeit mit unserem Fachbereich Gesundheit und Pflege herausstreichen und wünsche den MitarbeiterInnen der Heimanwaltschaft auch weiterhin ein erfolgreiches Wirken im Dienste unserer Bevölkerung.

**HR Dr. Franz Katzgraber**  
Landessanitätsdirektor für Tirol

Innsbruck, im Juli 2019

# Vorwort

## *ARGE Tiroler Altenheime und Heimanwaltschaft Tirol gemeinsam im Sinne der Angehörigen und BewohnerInnen*



„Partnerschaftlich stark“ lautet der Leitsatz, der die ARGE Tiroler Altenheime seit dem Jahr 2018 begleitet.

Gewählt wurden diese Worte auch aufgrund der Tatsache, dass wir als Dachverband und Interessensvertreter der Tiroler Wohn- und Pflegeheime vor allem die Zusammenarbeit mit wichtigen Einrichtungen und Organisationen im Sinne der Angehörigen, BewohnerInnen und MitarbeiterInnen anstreben und das daraus entstehende Netzwerk pflegen. Die Tiroler Heimanwaltschaft ist solch eine wichtige Einrichtung.

Rund 6.400 Menschen sind in einem der 91 Tiroler Wohn- und Pflegeheime zu Hause. Dort werden Sie von über 5.200 ArbeitnehmerInnen, ganz nach ihren individuellen Bedürfnissen und rund um die Uhr, professionell betreut.

Menschen, die in einer Langzeitpflegeeinrichtung wohnen, können sich durch die Tiroler Heimanwaltschaft als Informationszentrale und Beratungsstelle im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Sprechtage über ihre Rechte informieren. Des Weiteren werden sie professionell beraten und können ihre positiven Rückmeldungen als auch Anregungen für Verbesserungen in den Einrichtungen kommunizieren.

Für die Wohn- und Pflegeheime ist die Heimanwaltschaft somit nicht nur ein wichtiger Partner, wenn es darum geht vereinzelte Konflikte zu bewältigen oder eine umfassende rechtliche Beratung anbieten zu können. Sie bietet den Heim- und PflegedienstleiterInnen und deren MitarbeiterInnen vor allem einen Einblick, wie das breite Leistungsspektrum, die ganzheitliche Pflege und die hohen Qualitätsstandards von den BewohnerInnen und deren Angehörigen wahrgenommen werden.

Dies ermöglicht eine reflektierende Arbeitsweise, die den gesetzlichen Bestimmungen und den Vorgaben des Landes Tirol entspricht und gleichzeitig auch das Wohlergehen aller in den Wohn- und Pflegeheimen wohnenden und arbeitenden Menschen in den Mittelpunkt stellt.

Die ARGE Tiroler Altenheime bedankt sich an dieser Stelle bei Frau Elvira Havei und ihrem Team für die gemeinsame Arbeit im letzten Jahr und freut sich auf die weitere konstruktive Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

**Robert Kaufmann**  
Obmann ARGE Tiroler Altenheime

Innsbruck, im Juli 2019

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	8
<b>Rückblick</b>	9
<b>Ausblick</b>	12
<b>Die Tiroler Heimanwaltschaft</b>	13
1. Aufgaben	13
2. Die Einrichtung der Tiroler Heimanwaltschaft	14
3. Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen	15
4. Rechte der HeimbewohnerInnen	16
5. Statistik	18
6. Beratung und Information	23
7. Bearbeitung von Beschwerden	24
8. Hilfe und Vermittlung	25
9. Sprechtag	25
10. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen	27
11. Erhebung „Heimbeirat“	28
12. Überprüfung der Heimverträge	30
13. Projekte	31
14. Öffentlichkeitsarbeit	32
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	34
<b>Literaturverzeichnis</b>	35
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	36
<b>SystempartnerInnen der Tiroler Heimanwaltschaft</b>	37
<b>Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime</b>	38

# Einleitung

*Elvira Havei*  
*Tiroler Heimanwältin*



Die Tiroler Heimanwaltschaft vertritt seit dem Jahr 2005 die Anliegen von Bewohnerinnen und Bewohnern in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen. Dem Auftrag, gemäß § 8 Abs. 8 lit h Tiroler Heimgesetz 2005 alle zwei Jahre der Landesregierung einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, darf ich mit meinem vierten Bericht für den Zeitraum 1. Jänner 2017 bis 31. Dezember 2018 nachkommen.

Im Juli 2007 wurde der erste Bericht der Tiroler Heimanwaltschaft veröffentlicht. Seitdem hat sich in der Entwicklung der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime viel getan. Die Strukturen, die Standards und die angebotenen Dienste im Bereich Wohnen, Pflege und Betreuung haben sich in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert. Hierzu haben die vielfältigen Maßnahmen und die verschiedenen neuen gesetzlichen Grundlagen wie zum Beispiel der Strukturplan Pflege, die Änderungen des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes im Hinblick auf seine Ausbildungsreform, der Wegfall des Pflegeregresses, das Erwachsenenschutzgesetz, die Anpassung der Gehälter der Pflegekräfte und nicht zuletzt die Einführung eines neuen Kalkulations- und Tarifmodelles uvm. beigetragen.

Seit dem Jahr 2009 finden regelmäßige Aufsichtsprüfungen in den Heimen statt. Auch wenn viele Mängel zu Recht kritisiert werden, so haben die regelmäßigen Überprüfungen doch einen Qualitätsschub ausgelöst. Im Mai 2017 hat der Bericht der Bundesvolksanwaltschaft 2017 die Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft bestätigt. Als Mitglied einer Expertenkommission konnte die Heimanwältin die aufgezeigten Mängel besonders ausführlich diskutieren und im Anschluss entsprechende Empfehlungen zur Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen abgeben.

Die Tiroler Heimanwältin stand auch in diesem Berichtszeitraum Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen nicht nur bei Sprechtagen zur Verfügung, sondern setzte sich auch grundsätzlich mit verschiedensten Themen wie Konfliktlösungen, Gewaltprävention, neues Erwachsenenschutz-Gesetz, Personalmangel, Heimverträge, Datenschutzbestimmungen u.v.m. auseinander.

Dabei wird ein Thema derzeit in den Vordergrund gestellt - der Mangel an qualifizierten Pflegekräften. Dies kann zu kleinen, aber auch zu gravierenden Fehlern in der Pflege führen. Unter anderem wird dies auch durch die steigende Anzahl der Beschwerden sowie die Ergebnisse der Überprüfungen vor Ort transparent gemacht.

Nach dem Motto „Schlichten statt Streiten“ ist es das Ziel der Tiroler Heimanwältin, die beteiligten Parteien durch Vermittlung im Gespräch zu unterstützen, um entstandene Probleme zu lösen. Dabei ist auch das rasche und unbürokratische „Handeln“ eine Stärke der Tiroler Heimanwaltschaft.

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen engagierten Verantwortlichen, MitarbeiterInnen und auch Ehrenamtlichen in den Tiroler Wohn- und Pflegeheimen recht herzlich für ihren unermüdlichen Einsatz bedanken. Ein herzliches Dankeschön möchte ich meiner Mitarbeiterin Frau Ursula Hütthaler für die konstruktive Zusammenarbeit und das außerordentliche Engagement aussprechen.

**Elvira Havei**  
Tiroler Heimanwältin

Innsbruck, im Juli 2019

# Rückblick

## *Entfall des Pflegeregresses - Abschaffung und Änderungen*

Mit 01. Jänner 2018 trat ein bundesverfassungsgesetzlich verfügbares Verbot des Pflegeregresses in Kraft. Gemäß § 330a ASVG idgF ist daher ein Zugriff auf das Vermögen von in stationären Pflegeeinrichtungen aufgenommenen Personen, deren Angehörigen, Erben/Erbinnen und Geschenknehmer/innen im Rahmen der Sozialhilfe zur Abdeckung der Pflegekosten unzulässig.<sup>1</sup>

Die Aufhebung des Pflegeregresses umfasst sämtliches Vermögen, unabhängig von dessen Höhe. Jeder Vermögenswert, der nach österreichischer Rechtsordnung unter den Vermögensbegriff fällt, wird nicht angetastet. Insbesondere davon betroffen sind Immobilien (Wohnungseigentum), Barvermögen und Sparbücher.<sup>2</sup>

Alle wiederkehrenden Leistungen und Ansprüche wie Pensionen oder Unterhaltsansprüche werden jedoch weiterhin zur Kostendeckung herangezogen.<sup>3</sup>

## *Novellierung des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes*

Um die langfristige und hochwertige pflegerische Versorgung der Bevölkerung zu gewährleisten, ist es von großer Bedeutung, dass genügend qualifiziertes Personal ausgebildet wird.

Im September 2016 wurde das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz GuKG 1997 durch das neue GuKG 2016 abgelöst.<sup>4</sup>

Die Novellierung bringt neue Berufsbilder und eine Neuverteilung der pflegerischen Kernkompetenz auf drei Berufsgruppen. Der gehobene Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege wird nunmehr mit einem Bachelor abgeschlossen. Dazu werden auch eine zweijährige Ausbildung zur Pflegefachassistenz (PFA) und eine einjährige Ausbildung zur Pflegeassistenz (PA) angeboten.<sup>5</sup>

## *Das 2. Erwachsenenschutz-Gesetz*

Ab dem 1. Juli 2018 wurde das bestehende Sachwalterrecht durch das 2. Erwachsenenschutz-Gesetz abgelöst. Es stellt den betroffenen Menschen in den Mittelpunkt, um Autonomie, Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit möglichst lange und umfassend zu erhalten.<sup>6</sup>

1 [https://www.vfgh.gv.at/medien/Pflegeregress\\_Zugriff\\_auf\\_Vermoeagen\\_ist\\_nach\\_dem\\_1\\_.de.php](https://www.vfgh.gv.at/medien/Pflegeregress_Zugriff_auf_Vermoeagen_ist_nach_dem_1_.de.php)

2 <https://www.schoellerbank.at/de/finanzberichte/kommentare-analysen/2018/02/abschaffung-des-pflegeregresses-ein-genauerblick-lohnt-sich-analysebrief-nr.-334>, Stand 13.05.2019

3 <https://www.weka.at/wohnrecht/News/Abschaffung-des-Pflegeregresses-Auswirkungen-auf-Liegenschaften-und-Wohnungseigentum>, Stand 04.06.2019

4 <http://www.lazarus.at/2016/06/28/gukg-novelle-bereits-im-parlament-berufsreform-greift-ab-herbst/>, Stand 04.06.2019

5 <https://pflege-professionell.at/beschluss-der-novelle-des-gesundheits-und-krankenpflegegesetzes-ausbildungsreform-im-minister-rat>, Stand 04.06.2019

Getragen wird das neue Erwachsenenschutzgesetz von vier Säulen: Der Vorsorgevollmacht, der gewählten, der gesetzlichen und der gerichtlichen Erwachsenenvertretung.

Keine der Vertretungsarten führt zu einem automatischen Verlust der Handlungsfähigkeit der vertretenen Person.<sup>7</sup> Mit einer Vorsorgevollmacht kann jeder Mensch wie bisher im Vorhinein festlegen, wer ihn im Fall des Verlustes der Entscheidungsfähigkeit vertreten soll.<sup>8</sup>

Die gewählte Erwachsenenvertretung hat der Gesetzgeber neu eingeführt. Verfügt eine Person nicht mehr über die volle Entscheidungsfähigkeit zur Errichtung einer Vorsorgevollmacht, ist sie jedoch in der Lage das Wesen einer Bevollmächtigung in Grundzügen zu verstehen, so kann sie einen Vertreter bestimmen und mit diesem vor einem Notar, Rechtsanwalt oder Erwachsenenschutzverein eine Vereinbarung schließen.<sup>9</sup>

Die gesetzliche Erwachsenenvertretung ist für jene Personen gedacht, die keine Vorsorgevollmacht errichtet haben und ihre Vertretung selbst nicht mehr wählen können.<sup>10</sup>

Bei fehlender Entscheidungsfähigkeit können Menschen mit psychischer Erkrankung oder Beeinträchtigung von einem oder einer Angehörigen gesetzlich vertreten werden.<sup>11</sup>

Die gerichtliche Erwachsenenvertretung ersetzt die bisherige Sachwalterschaft. Wenn keine Vorsorgevollmacht errichtet wurde, kein gewählter oder gesetzlicher Erwachsenenvertreter vorhanden ist, kann vom Gericht ein gerichtlicher Erwachsenenvertreter bestellt werden.<sup>12</sup>

## Heimaufenthaltsgesetz Novelle 2018

Das Recht auf persönliche Freiheit ist ein zentrales Menschenrecht.<sup>13</sup> Es beinhaltet die Möglichkeit, sich jederzeit frei bewegen zu können bzw. den Aufenthaltsort zu wechseln. Das Heimaufenthaltsgesetz regelt, unter welchen Voraussetzungen eine Freiheitsbeschränkung von wem angewendet werden darf.

Das Ziel ist dabei, immer nur so kurz wie nötig und als letztes Mittel eine Maßnahme zur Freiheitsbeschränkung zu setzen.<sup>14</sup>

Seit 1. Juli 2018 gilt das Heimaufenthaltsgesetz auch für Minderjährige mit psychischen Erkrankungen und intellektuellen Beeinträchtigungen in Pflege- und Betreuungseinrichtungen. Die Novellierung bedeutet verbesserten Schutz vor unzulässigen und nicht altersgemäßen Freiheitsbeschränkungen.<sup>15</sup>

6 <https://www.justiz.gv.at/web2013/home/justiz/erwachsenenschutz/das-neue-erwachsenenschutzrecht-im-ueberblick-40.de.html>, Stand 10.05.2019

7 <https://www.fwp.at/legal-corner/das-2-erwachsenenschutzgesetz-eine-neuregelung-der-erwachsenenvertretung/>, Stand 10.05.2019

8 <https://www.vertretungsnetz.at/erwachsenenvertretung/vertretung/>, Stand 10.05.2019

9 [https://www.meinbezirk.at/c-politik/erwachsenenschutzgesetz-statt-sachwalterschaft-alle-details-zum-neuen-gesetz\\_a2707022](https://www.meinbezirk.at/c-politik/erwachsenenschutzgesetz-statt-sachwalterschaft-alle-details-zum-neuen-gesetz_a2707022), Stand 10.05.2019

10 <https://www.notar.at/de/aktuelles/news/erwachsenenschutz-neu/gesetzliche-erwachsenenvertretung/>, Stand 10.05.2019

11 <https://www.vertretungsnetz.at/erwachsenenvertretung/vertretung/>, Stand 10.05.2019

12 <https://www.fwp.at/legal-corner/das-2-erwachsenenschutzgesetz-eine-neuregelung-der-erwachsenenvertretung/>, Stand 10.05.2019

13 <https://www.integration-tirol.at/neu-ab-juli-2018-kontrolle-von-freiheitsbeschaenkungen-auch-in-einrichtungen-fuer-kinder.html>, Stand 10.05.2019

14 <https://www.vertretungsnetz.at/bewohnerververtretung/heimaufenthaltsgesetz/>, Stand 10.05.2019

15 <https://www.unsere-zeitung.at/2018/07/01/mehr-rechte-fuer-kinder-und-jugendliche-in-einrichtungen/>, Stand 10.05.2019

## *Einführung Pilotmodell Tarifreform - „Tagsatzkalkulation Neu“*

Das Finanzierungsmodell für die Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime ist aus heutiger Sicht für alle Systempartner nicht mehr zufriedenstellend. Bisher war die Grundlage für die genehmigten und verrechneten Tagessätze eine detaillierte Kalkulation jeder einzelnen Einrichtung, in der die strukturellen, organisatorischen oder auch personellen Veränderungen nicht entsprechend berücksichtigt wurden. Aus der sich daraus ergebenden Problematik wurde nunmehr eine Arbeitsgruppe damit beauftragt ein einheitliches Tarifmodell zu erarbeiten.

Das neue Kalkulationsmodell für die Tarife in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sieht dabei unter anderem eine Trennung des Tarifes in einen Grundtarif und in einen Pflegezuschlag, einen verbindlichen Leistungskatalog, definierte Mindeststandards sowie das Qualitätsmanagement als verpflichtende Aufgabe vor.

Zielsetzungen sind vor allem eine Steigerung der Wirtschaftlichkeit in den Heimen, eine vereinfachte Vergleichbarkeit und eine generelle Qualitätssteigerung für die BewohnerInnen.

Derzeit läuft die Testphase in Pilotheimen, wobei ein Leistungskatalog das Qualitätsmanagement als verpflichtende Leistung vorsieht. Die Pilotphase wird 2019 mit weiteren Heimen fortgeführt und es bleibt abzuwarten, welche Neuerungen sich auch in Bezug auf die Qualität der Pflege ergeben.

# Ausblick

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Qualität der Versorgung in den Tiroler Einrichtungen mit Betreuungsleistungen trotz einiger Mängel als sehr gut bezeichnet werden kann.

Durch die mehrheitlich positiven Rückmeldungen anlässlich der Gespräche mit den Bewohnerinnen und den Bewohnern sowie deren Angehörigen bestätigt sich, dass eine qualitativ zufriedenstellende Versorgung erfolgt und das Leben in den Einrichtungen insgesamt positiv wahrgenommen wird.

In der aktuellen Berichtsperiode sind zahlreiche Maßnahmen eingeleitet worden, die in den nächsten Jahren Wirkung entfalten werden. Das Tarifreform-Modell der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime befindet sich in der Pilotphase und wird kontinuierlich weiterentwickelt.

Trotz der umfangreichen Ausbildungsreform hat sich das Interesse am Pflegeberuf nicht wesentlich verbessert. Daher müssen weiterhin enorme Bemühungen stattfinden, um einem Pflegenotstand rechtzeitig entgegen zu wirken. Die kontinuierliche Abdeckung der Präsenz von drei statt bisher zwei Berufsgruppen wird mit Sicherheit in der Personaleinsatzplanung eine Herausforderung darstellen. Gerade für kleinere Pflgeteams wird die Erstellung eines Einsatzplanes noch schwieriger als bisher werden.

Auch die Frage der Personalzubemessung in den Heimen wird in den nächsten Jahren eine immer wichtigere Rolle spielen. Denn eine qualitativ und quantitativ belastbare Personalausstattung ist ein wesentlicher Baustein für eine gute Qualität der Pflege.

Wichtige Ziele für die nächsten Jahre werden weiterhin eine gute Qualität der Leistungserbringung, die Sicherung des dafür erforderlichen Personals, die kontinuierliche Stärkung des Grundsatzes „ambulant vor stationär“, die weitere Sicherung der Finanzierung sowie die Bezahlbarkeit der Leistungen für alle sein.

# Die Tiroler Heimanwaltschaft

«*Gemeinsam sind wir stark!*»

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

*Elvira Havei*

## 1. Aufgaben

Der Tiroler Landtag hat mit dem Tiroler Heimgesetz 2005 die Tiroler Heimanwaltschaft als Sondereinrichtung des Landes Tirol geschaffen. Sie dient als Ombudsstelle für BewohnerInnen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen des Landes Tirol und deren Angehörige, Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertretungen.

Die Aufgaben gemäß Tiroler Heimgesetz 2005 § 8 lit. a - h:

- ▶ Entgegennahme und Bearbeitung von Vorbringen oder Beschwerden von Heimbewohnern oder von deren Angehörigen, Vertretern oder Vertrauenspersonen insbesondere über Mängel oder Missstände im Bereich der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege in einem Heim;
- ▶ Aufklärung von Mängeln oder Missständen in Heimen und Hinwirken auf deren Beseitigung
- ▶ Beratung und Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten von Heimbewohnern;
- ▶ Prüfung von Anregungen und Abgabe von Empfehlungen zur Verbesserung der Stellung der 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 Heimbewohnern oder deren Angehörigen, Vertretern oder Vertrauenspersonen andererseits;
- ▶ Vermittlung bei Streitfällen sowie Versuch der außergerichtlichen Schlichtung in solchen Fällen;
- ▶ Begutachtung von Entwürfen zu Rechtsvorschriften, die die Interessen der Heimbewohner oder sonstige Aspekte der Führung von Heimen berühren können;
- ▶ Alle zwei Jahre die Vorlage eines Tätigkeitsberichtes an die Landesregierung, der an den Landtag weiter zu leiten ist.

Wer kann sich an die Tiroler Heimanwaltschaft wenden?

- ▶ Bewohnerinnen und Bewohner der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime
- ▶ Angehörige und Vertrauenspersonen
- ▶ Gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter
- ▶ MitarbeiterInnen von Pflegeeinrichtungen

## 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 Streit bereits rechtliche Schritte eingeleitet wurden, kann keine Intervention von Seiten der Tiroler Heimanwältin mehr erfolgen.

## 2. Die Einrichtung der Tiroler Heimanwaltschaft

Seit 2010 befindet sich die Tiroler Heimanwaltschaft im Haus der Anwaltschaften im ersten Stock der Merauner Straße 5 in Innsbruck. Das Team besteht aus der Tiroler Heimanwältin Elvira Havei und Frau Hütthaler als Mitarbeiterin im Sekretariat.



Abbildung 1: Team Heimanwaltschaft (Foto: Havei)



Abbildung 2: Wasserrad (Foto: Hütthaler)

Im Berichtszeitraum haben abwechselnd sechs VerwaltungspraktikantInnen wertvolle Mitarbeit geleistet. Dafür möchte ich mich herzlich bei Mag.a Johanna Summereder, Mag.a Barbara Wabnig, Mag. Patrick Zeller, Mag.a Sonja Ennemoser, Mag.a Iris Fasser und Mag.a Eleonor Hasenauer bedanken.

- ▶ Für ein effizientes Arbeiten ist die Zuweisung von dringend benötigtem Personal erforderlich. Die stetig steigenden Kontakt- und Fallzahlen (75 % Steigerung) sind mit einer einzelnen Planstelle (ohne Vertretung) nicht in angemessener Qualität zu bewältigen.
- ▶ Der oftmalige Wechsel der Verwaltungs-PraktikantInnen - teilweise im Dreimonatsrhythmus - stellt außerdem eine Schwierigkeit für den kontinuierlichen Einsatz und Wissensaufbau sowie für eine vorausschauende Planung dar.

### 3. Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

Die Entgegennahme von Beschwerden, Beratungsgespräche sowie zahlreiche Außendienste wie Sprechtage, Heimeinschauen, Heimbesuche in Anlassfällen bzw. 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.

Um den vielen Problemstellungen und Herausforderungen gerecht zu werden, ist eine umfassende und multiprofessionelle Zusammenarbeit der Tiroler Heimanwaltschaft mit den verschiedensten Systempartnern unerlässlich.

Nur durch das Zusammenwirken aller Beteiligten ist das Erreichen von bestmöglichen Lösungen möglich:

- ▶ Büro Landesrat DI Dr. Bernhard Tilg, Landesrat für Gesundheit, Wissenschaft und Pflege
- ▶ Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales
- ▶ Abteilung Soziales
- ▶ Abteilung Gesundheitsrecht und Krankenanstalten
- ▶ Abteilung Landessanitätsdirektion
- ▶ Landesvolksanwaltschaft Tirol
- ▶ Tiroler Patientenvertretung
- ▶ Abteilung Hochbau
- ▶ Bezirkshauptmannschaften Tirol und Stadtmagistrat Innsbruck
  
- ▶ Heimträger und Gemeinden  
HeimleiterInnen, PflegedienstleiterInnen
- ▶ MitarbeiterInnen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime
- ▶ VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung und Bewohnerververtretung
- ▶ Patienten-anwaltschaft
- ▶ Ärztekammer für Tirol
- ▶ Tiroler Landesstelle für Brandverhütung Volksanwaltschaft - OPCAT Sozialversicherungsträger
- ▶ ARGE HeimleiterInnen
- ▶ Tiroler Hospizgemeinschaft - Koordinationsstelle Demenz
- ▶ Tirol Privatuniversität UMIT
- ▶ Fachhochschule für Gesundheit
- ▶ Ausbildungszentrum West
- ▶ Krankenpflegeschule Lienz
- ▶ SOB Tirol, Schule für Sozialbetreuungsberufe
- ▶ Research Committee for Scientific Ethical Questions, UMIT

Bedanken möchte ich mich an dieser Stelle bei Herrn Landesrat DI Dr. Tilg als politisch Verantwortlichen sowie allen Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich tagtäglich und mit vielen Bemühungen zum Wohle der BewohnerInnen engagieren.

Nur durch das Zusammenwirken aller internen und externen Beteiligten ist das Erreichen bestmöglicher Lösungen für die BewohnerInnen möglich.

## 4. Rechte der HeimbewohnerInnen

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

“(7) Der Heimträger hat unter Bedachtnahme auf die Zielsetzung und das Leistungsangebot des Heimes durch geeignete Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die Rechte der HeimbewohnerInnen beachtet werden und ihnen die Wahrnehmung dieser Rechte ermöglicht wird. Insbesondere ist sicherzustellen, dass die HeimbewohnerInnen

- a) unter Wahrung ihrer Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung respektvoll behandelt werden,
- b) ihren individuellen Lebensrhythmus so weit wie möglich fortführen können,
- c) in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt werden,
- d) unter Bedachtnahme auf die Erfordernisse eines geordneten Heimbetriebes jederzeit besucht werden können,
- e) Zugang zu einem Telefon haben,
- f) in jene Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen und auch Kopien der Pflege- und Therapiedokumentation anfertigen können,
- g) hinsichtlich ihrer persönlichen Angelegenheiten die Vertraulichkeit wahren können,
- h) eine Vertrauensperson bekannt geben können, die in wesentlichen, sie persönlich betreffenden Angelegenheiten zu verständigen ist,
- i) Zugang zur Informationsstelle der Heimanwältin haben und
- j) auf Wunsch möglichst in Einzelzimmern untergebracht werden.

(8) Der Heimträger hat die HeimbewohnerInnen und die ihm bekannt gegebenen Vertrauenspersonen über ihre Rechte und über die Einrichtungen nach § 8 zu informieren.”

Bewohnerinnen und Bewohner in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sind besonders schutzbedürftig. Daher bedarf es aus diesem Grund besonderer gesetzlicher Regelungen (jeweils in der geltenden Fassung):

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

## Fallbeispiel - Recht auf Anonymität

Eine Person wendet sich an die Tiroler Heimanwaltschaft und möchte einige Missstände in der Betreuung und Pflege der Mutter im Wohnheim aufzeigen. Aus Angst, dass die Mutter im Anschluss mit Benachteiligungen rechnen muss, wird der Fall anonym aufgenommen.

- ▶ Das Tiroler Heimgesetz 2005 sieht in § 8 Abs 6 Satz 2 vor, dass die Unterstützung durch die Tiroler Heimanwaltschaft auch ANONYM in Anspruch genommen werden kann.
- ▶ Es treten daher immer wieder Betroffene an die Tiroler Heimanwaltschaft heran und ersuchen darum, die zugetragene Beschwerde anonym zu behandeln.
- ▶ Aber auch MitarbeiterInnen wenden sich an die Tiroler Heimanwaltschaft um Missstände aufzuzeigen.
- ▶ In all diesen Fällen zeigt sich eine anonyme und diskrete Vorgehensweise als unumgänglich, um den jeweiligen Beschwerdeführer oder die jeweilige Beschwerdeführerin zu schützen und in Folge einer nachteiligen Behandlung oder der Gefahr eines Arbeitsplatzverlustes entgegen zu wirken.

Die Tiroler Heimanwaltschaft sieht sich immer öfter damit konfrontiert explizit auf das Recht der anonymen Beschwerdeführung hinzuweisen. Schlussendlich ist es oberstes Prinzip eine mögliche „Jagd“ nach dem Beschwerdeführer/ der Beschwerdeführerin zu vermeiden und das Wohl der BewohnerInnen zu wahren.

## Fallbeispiel - Selbstbestimmungsrecht

Einer Bewohnerin, die zur Finanzierung ihres Heimplatzes eine Unterstützung aus der Mindestsicherung erhielt, wurden im Zuge einer urlaubsbedingten Abwesenheit die Tagsätze aufgrund einer neuen Bestimmung in voller Höhe verrechnet.

Die Tiroler Heimanwältin wies darauf hin, dass gemäß § 7 Abs. 2 Heimgesetz 2005 das soziale Umfeld zu berücksichtigen und nach Möglichkeit in die Pflege einzubeziehen ist. Im vorliegenden Fall wurde der Bewohnerin die Teilhabe an der Gesellschaft erschwert. Gemäß § 7 Abs. 7 lit. a hat der Heimträger durch geeignete Maßnahmen die Selbstbestimmung und die Selbstständigkeit der BewohnerInnen zu wahren.

In Abstimmung mit der zuständigen Abteilung konnte eine zufriedenstellende Lösung für diese Bewohnerin und allfällige zukünftige Fälle gefunden werden.

## 5. Statistik

### 5.1 Allgemeines

Die Bevölkerungsprognose 2017 bis 2030 lässt in Tirol besonders bei Menschen über 85 Jahre eine deutliche Steigerung erkennen. Daher wird die Rolle von Wohn- und Pflegeeinrichtungen wie auch die Schaffung neuer Heimplätze von Jahr zu Jahr bedeutender. Beispielsweise wurden unter anderem durch das neu errichtete Sozialzentrum Mayrhofen im Jahr 2018 weitere Heimplätze für Lang- und Kurzzeitpflege in Tirol geschaffen.

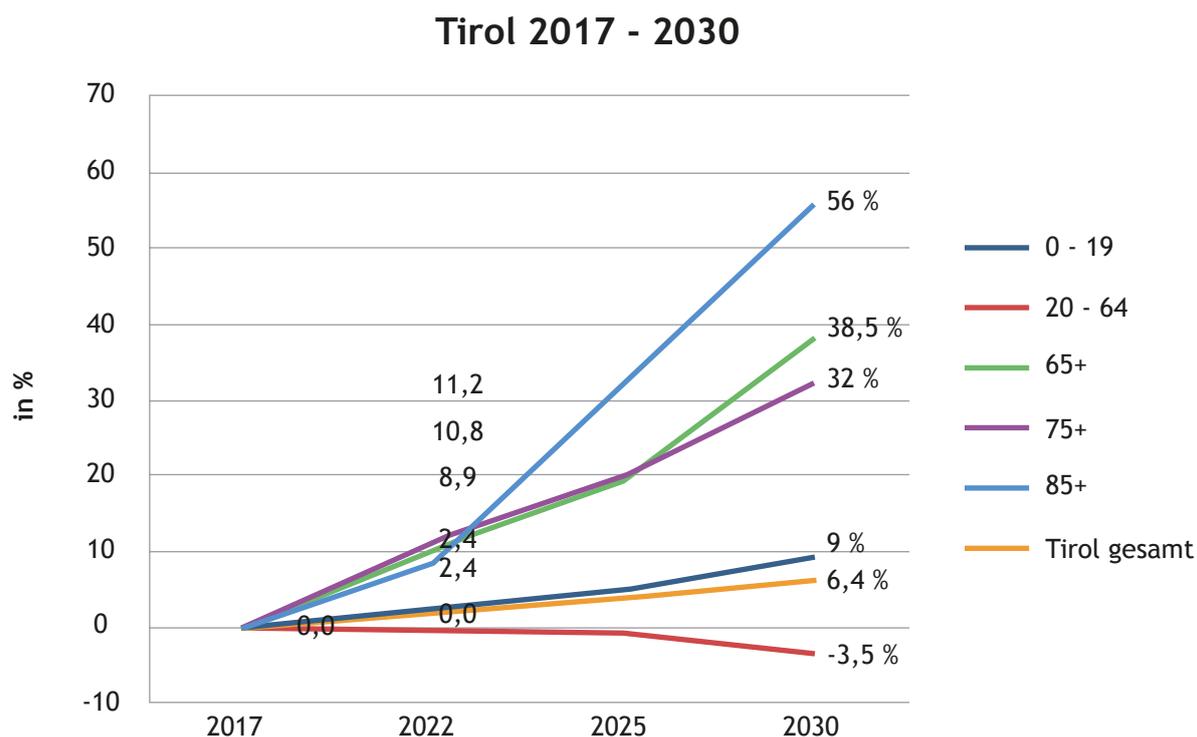


Abbildung 3: Evaluation Strukturplan Pflege 2012 - 2022

### 5.2 Relevantes aus der Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft

Die Heimanwältin wurde im vorliegenden Berichtszeitraum insgesamt 9.662 Mal zur Information, zur Beratung und zur Beschwerde kontaktiert, das ist eine Steigerung von 75 Prozent.

Der Wegfall des Pflegeregresses zeigt einen Rückgang von 8 % bei den finanziellen Anfragen. Bei den rechtlichen Beratungen (5 %) und den Beschwerden (6 %) kam es zu einem Anstieg.

Rechtliche Beratungen wurden vermehrt von Angehörigen und/bzw. Vertrauenspersonen von BewohnerInnen zum Thema Personaleinsatz bzw. -mangel, freiheitsbeschränkende Maßnahmen, Medikamente uvm. gesucht. BewohnerInnen meldeten sich zunehmend in Krisensituationen (z.B. Konflikte mit Heimleitung, Pflegepersonal, Angehörigen). Dabei ist zu erwähnen, dass zusätzlich zu den neuen Beschwerden auch sogenannte bestehende erhalten bleiben, welche in kürzeren oder längeren Abständen Gespräche, Auskünfte oder anderweitige Hilfestellung der Tiroler Heimanwaltschaft abverlangen.

### 5.3 Entgegennahme von Anfragen und Beschwerden

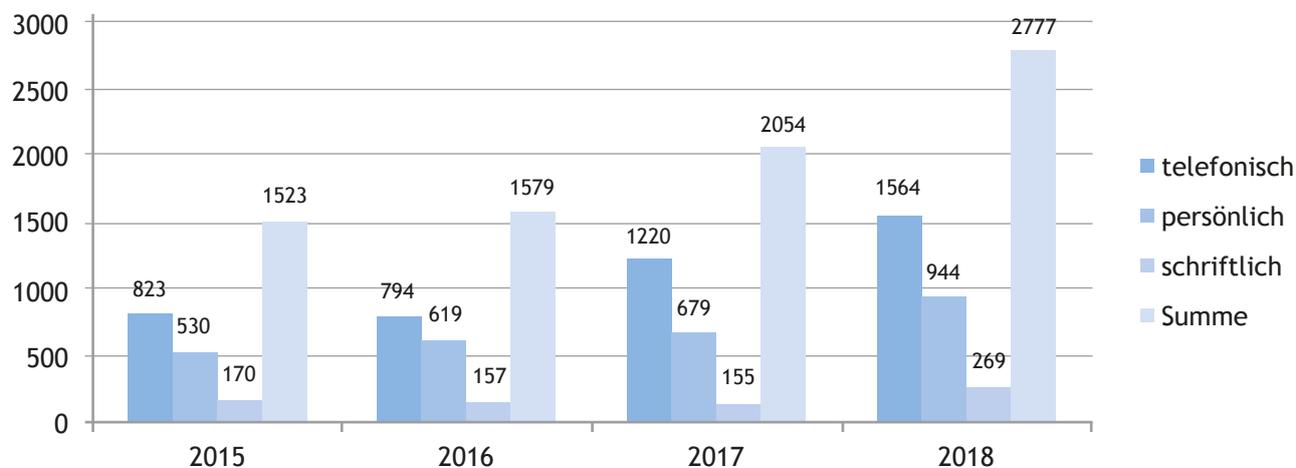


Tabelle 1: Kontaktaufnahmen 2015 - 2018

Im Vergleich mit dem Berichtszeitraum 2015/2016 zeigt sich ein deutlicher Anstieg der Anfragen und Beschwerden in den Jahren 2017 und 2018. Bei den Kontaktaufnahmen kam es im Vergleich zum Jahr 2016 im Jahr 2017 zu einer Steigerung von 30 Prozent und im Jahr 2018 von 75 Prozent.

### 5.4 Art der Anfragen und Beschwerden

Der größte Anteil der Kontaktaufnahmen betraf die Beschwerden, wobei diese unterschiedlichste Bereiche umfassen. Erwähnenswert ist die erhöhte Rate an Beschwerden betreffend Gewalt gegenüber und/aber auch durch BewohnerInnen im Jahre 2018.

Sowohl verbale als auch physische Gewalt waren Inhalt dieser Beschwerden. Diese konnten alle im Sinne des BewohnerInnenwohles aufgearbeitet werden.

Der zweitgrößte Anteil waren rechtliche Anfragen aus dem Bereich der BewohnerInnen-Rechte und der Pflege.

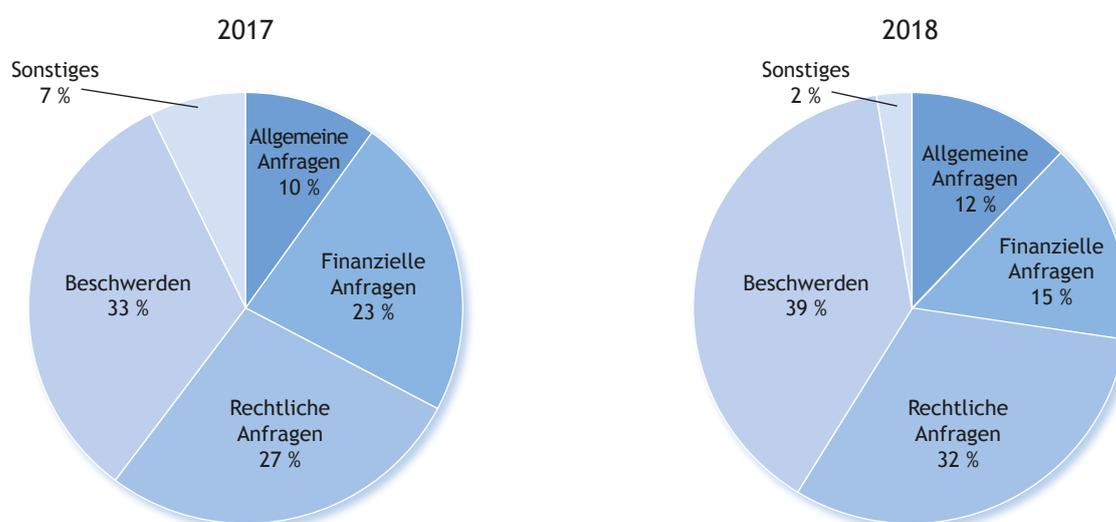


Abbildung 4: Art der Anfrage 2017 - 2018

## 5.5 Art des Einbringens

Beschwerden, wie auch Anliegen und Fragestellungen können sowohl seitens der Bewohnerin oder des Bewohners als auch durch Angehörige, Pflegepersonen oder Sonstige eingebracht werden.

Aufgrund der Möglichkeit der anonymen Anfrage und/oder Beschwerdeführung werden einige Meldungen unter der Rubrik "Sonstige" geführt um keine Zuordnung zur Art des Einbringers treffen zu können. Aus zahlreichen Gesprächen mit den BeschwerdeführerInnen ist der Tiroler Heimanwaltschaft bekannt, dass dies ein ausschlaggebender Faktor bei der Überwindung der Hemmschwelle zur Meldung möglicher Misstände oder sonstiger Beschwerdegründe ist.

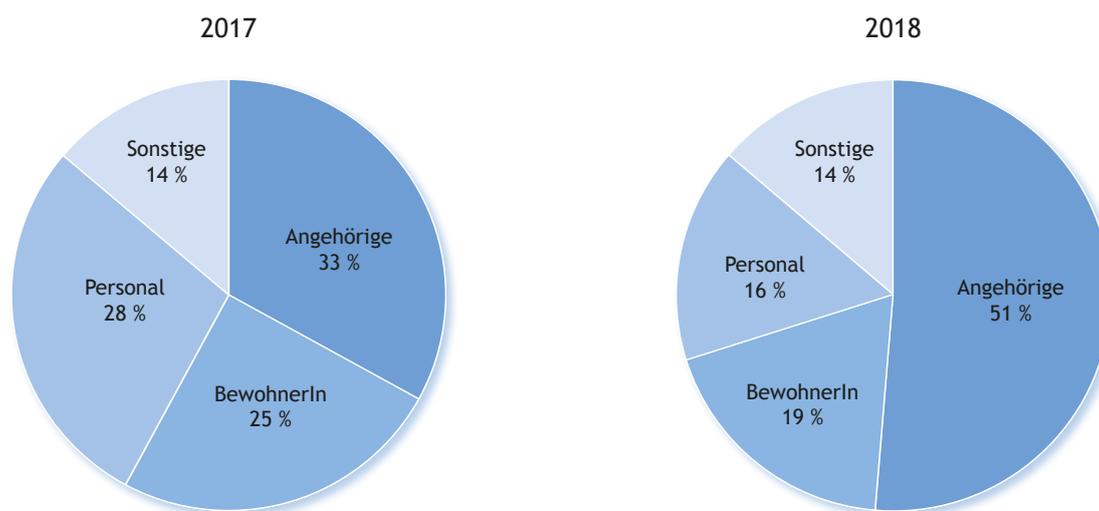


Abbildung 5: Art des Einbringens 2017 und 2018

Im Jahr 2018 konnte ein Anstieg der Anfragen durch Angehörige, gefolgt durch jene von Pflegepersonal verzeichnet werden.

Die Eingaben des Pflegepersonals betrafen oftmals die Einsparungen im Personalbereich und die dadurch entstandenen Nachteile für die BewohnerInnen.

Vermehrt kommt es von allen Einbringern zu Anfragen betreffend den Einsatz von Heimhilfen in der Pflege, insbesondere der Verabreichung von Medikamenten.

## 5.6 Darstellung der Interventionen

Als Servicestelle für HeimbewohnerInnen und deren Angehörige ist es das Ziel zunächst auf Basis von Gesprächen im Interesse der HeimbewohnerInnen Lösungen zu finden und Unstimmigkeiten zu klären.

Das bedeutet, dass die Tiroler Heimanwältin im ersten Schritt meist Erhebungen in Form von Einholen von Auskünften bzw. Stellungnahmen durchführt. Im Anschluss finden dann im Beisein der Heimanwältin oft Vermittlungs- bzw. Abschlussgespräche zwischen den Betroffenen statt.

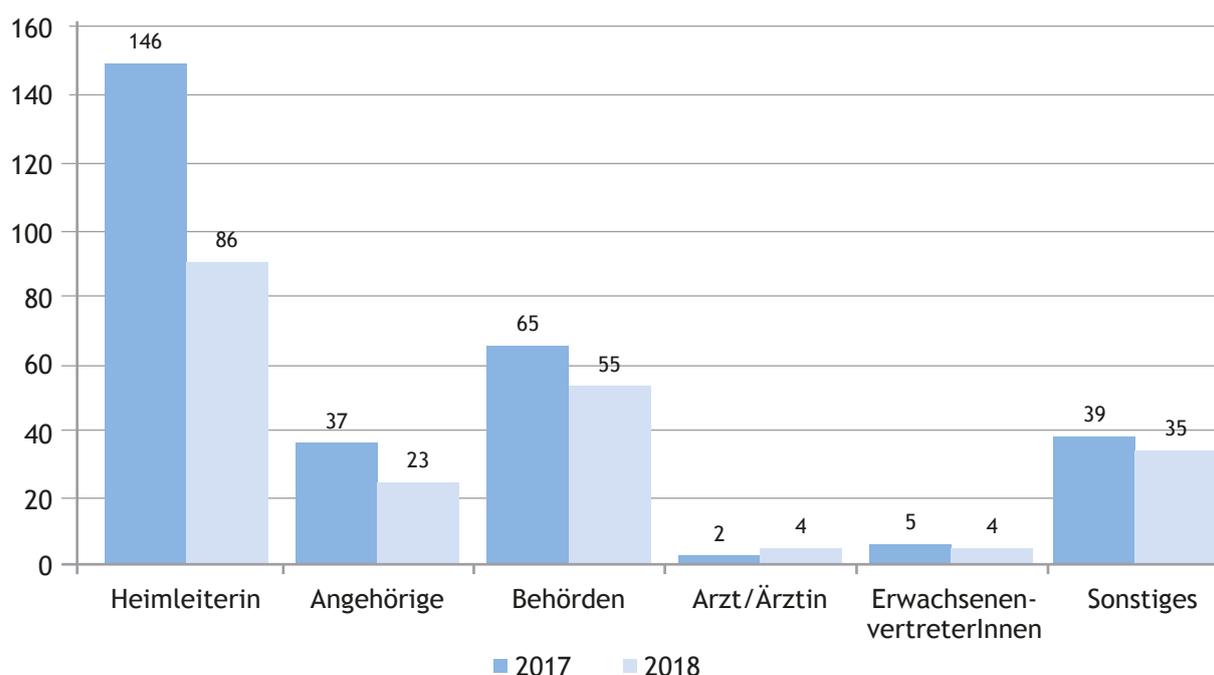


Tabelle 2: Interventionen 2017 - 2018

Sowohl im Jahre 2017 als auch 2018 erfolgte der größte Teil der Interventionen seitens der Tiroler Heimanwaltschaft mit den Heimleitungen. Unabdingbar waren auch Abklärungen und Gespräche mit den Aufsichtsbehörden (jeweilige Bezirksverwaltungsbehörde) wie auch den Pflegedienstleitungen.

Die durchgeführten Vermittlungsgespräche der Heimanwältin zwischen den betroffenen MitarbeiterInnen und den BewohnerInnen bzw. deren Angehörigen konnten oftmals die Situationen erklären oder/bzw. lösen. Bei schwierigeren Fällen wurden auch Empfehlungen für den Zivilrechtsweg ausgesprochen und/bzw. eine Anzeige bei der Staatsanwaltschaft eingebracht.

## 5.7 Langzeit-, Kurzzeit- und Übergangspflege

Die Nachfrage nach Plätzen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen ist unter anderem aufgrund des wachsenden Bevölkerungsanteils betagter Menschen stetig steigend.

Derzeit kann zwischen Kurzzeit-, Übergangs- und Langzeitpflege unterschieden werden. Zur Kurzzeitpflege werden pflegebedürftige Personen für die Dauer von bis zu maximal 28 Tagen pro Kalenderjahr im Heim aufgenommen.

Mit Stand August 2018 bestand in Tirol folgendes Angebot an Pflegeplätzen, dargestellt nach Art der Pflege:

Art der Pflege	Anzahl der Plätze
Langzeitpflege	6.416
Kurzzeitpflege	137
Übergangspflege	31
Schwerpunktpflege	164
<b>Pflegeplätze - Gesamt</b>	<b>6.748</b>

Abbildung 6: Pressemitteilung Evaluierung Strukturplan Pflege 2012 - 2022

Der Wunsch nach freien Plätzen in der Kurzzeitpflege bzw. Übergangspflege, welche beispielsweise der Versorgung nach Krankenhausaufenthalten oder der Überbrückung urlaubsbedingter Abwesenheiten pflegender Angehöriger dient, ist auch bei den Anfragen in der Tiroler Heimanwaltschaft spürbar.

In konkreten Fällen verweist die Tiroler Heimanwältin auf die zuständige Abteilung Soziales.

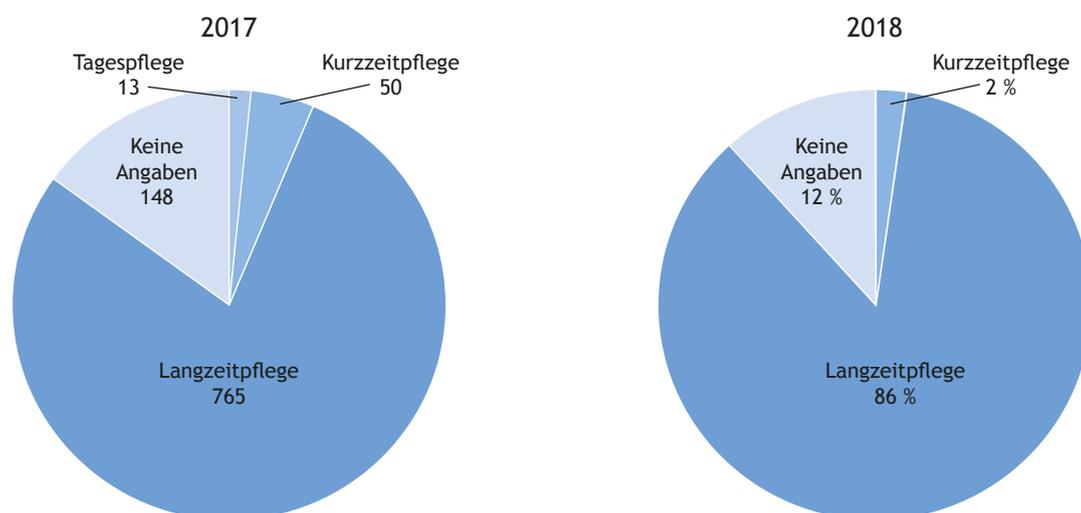


Abbildung 7: Tätigkeiten nach Leistung 2017 - 2018

Auch Anfragen bzw. Beschwerden zum Betreuten Wohnen und der 24-Stunden-Betreuung trafen regelmäßig bei der Tiroler Heimanwaltschaft ein.

Nachdem hier noch keine Interessensvertretung eingerichtet ist, wurde an die Abteilung Soziales oder an die Landesvolksanwaltschaft verwiesen. Es zeigt sich ein steigender Bedarf für eine entsprechende Beschwerdestelle in diesem Bereich.

## 6. Beratung und Information

Das Aufgabengebiet der Heimanwältin beinhaltet unter anderem die telefonische wie auch die persönliche Beratung von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern über deren Rechte und Pflichten. Aber auch Angehörige, ErwachsenenvertreterInnen, Gemeinden, HeimleiterInnen, PflegedienstleiterInnen und Pflege MitarbeiterInnen gehören zu den regelmäßigen Anrufern bei rechtlichen, finanziellen, bautechnischen oder kommunikativen Fragestellungen. Eine funktionierende Vernetzung mit den SystempartnernInnen der Landesverwaltung wie z.B. der Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales, der Abteilung Soziales, der Abteilung Landessanitätsdirektion und auch den AmtsärztInnen in den Bezirken ist dabei ein wesentlicher Bestandteil, um die Anliegen bestmöglich beantworten bzw. vermitteln zu können.



Abbildung 8: „Qualitätsarbeit“ Heimanwältin Foto: Elvira Havei

### Fallbeispiel - Freiheitsbeschränkung

Mitteilung einer Pflegedienstleitung, dass eine Bewohnerin immer wieder Müllsäcke aus dem Zimmerfenster in den vorbeifließenden Bach werfe. Dabei handle es sich ausschließlich um gebrauchte Hygieneartikel, welche die Bewohnerin aus Schamgefühl auf diese Weise entsorgen wolle. Wegen der vorherrschenden Problematik habe der Bürgermeister entschieden, dass das Fenster im Zimmer der Bewohnerin abgesperrt bleiben müsse.

- ▶ Von der Heimanwaltschaft wird explizit darauf hingewiesen, dass es sich beim Absperrern des Fensters um eine nicht rechtskonforme freiheitsbeschränkende Maßnahme und somit um einen Eingriff in die persönliche Freiheit der Bewohnerin handle.
- ▶ Als Alternative zum Versperren der Fenster wird das Anbringen eines Fliegengitters am Zimmerfenster empfohlen, um das Herauswerfen der Müllsäcke zu verhindern.
- ▶ Zur Lösung wird dem Pflegepersonal empfohlen, die Bewohnerin zu unterstützen, indem benützte Hygieneartikel direkt nach Gebrauch vom Personal aus dem Zimmer entfernt bzw. diese gemeinsam mit der Bewohnerin in der dafür vorgesehenen Weise entsorgt werden.

## 7. *Bearbeitung von Beschwerden*

Zu den Aufgaben der Heimanwaltschaft gehört unter anderem die telefonische und persönliche Beratung von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern über deren Rechte und Pflichten. Vor allem von Angehörigen werden schon vor Einzug in ein Heim Fragen betreffend Mindestsicherung, Heimkostenfinanzierung, auch in Zusammenhang mit Vermögens- bzw. Erbschaftsangelegenheiten, an die Heimanwaltschaft herangetragen.

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

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

### Fallbeispiel - Zusammenarbeit mit Systempartnern

Das Vorkommen einer infektiösen Krankheit in einem Pflegeheim wurde anonym der Tiroler Heimanwaltschaft gemeldet.

Dazu holte die Heimanwältin umgehend eine Stellungnahme des Trägers ein und setzte die Aufsichtsbehörde und den zuständigen Amtsarzt darüber in Kenntnis.

In der Stellungnahme versicherte die Pflegedienstleitung, dass die entsprechende ärztliche Versorgung der Betroffenen sowie die erforderlichen Hygienemaßnahmen in Umsetzung seien.

Einige Zeit später wurde der Tiroler Heimanwaltschaft wiederum anonym zugetragen, dass das Problem noch nicht vollständig beseitigt sei.

In einem Gespräch der Heimanwältin mit den Verantwortlichen zeigten sich eine Überforderung und Ratlosigkeit bei der Bekämpfung der Infektion.

In Absprache mit der Abteilung Landesamtsdirektion wurde dem Träger des Pflegeheimes aufgetragen, dem zuständigen Sprengelarzt den Auftrag zu erteilen, eine koordinierte Behandlung der infektiösen Krankheit mit den jeweiligen HausärztInnen der BewohnerInnen in die Wege zu leiten.

Nach einem langwierigen Behandlungszeitraum konnte das Problem bewältigt werden.

## 8. Hilfe und Vermittlung

In der Tiroler Heimanwaltschaft wird das Angebot der Hilfe und Vermittlung groß geschrieben. Täglich gehen telefonische, schriftliche und persönliche Anfragen und Anliegen ein.

Die MitarbeiterInnen der Heimanwaltschaft geben Ratsuchenden entsprechende Hilfestellungen bzw. vermitteln zu diversen Ansprechpartnern. Dabei gehört es zu den Grundsätzen den bedürftigen Menschen mit offenem Ohr zu begegnen. Ein freundliches Gespräch mit Verständnis und Wertschätzung wird von den Betroffenen dankbar angenommen.

Die Anfragen sind sehr vielfältig und betreffen unter anderem folgende Themen wie zB. die Mindestsicherung, die Anschaffung von pflegerischen Hilfsmitteln, das Betreute Wohnen, die Erwachsenenvertretung, freiheitsbeschränkende Maßnahmen sowie die mobile Pflege usw.

### Fallbeispiel - Vermittlung bei Kommunikationsproblemen

Die Eltern eines Bewohners kommen täglich ins Heim und unterstützen ihren schwer pflegebedürftigen Sohn. Dabei wenden sie immer wieder natürliche Heilmittel an ohne dies mit dem Pflegepersonal abzustimmen (z.B. Weizenkleie gegen Verstopfung, selbstgemachte Fruchtsäfte uäm.).

Das Pflegepersonal erhob bei der Tiroler Heimanwaltschaft Einwände dagegen, da diese Anwendungen nicht ärztlich angeordnet wurden. Auch sei die Dokumentation dadurch nicht vollständig, da das Pflegepersonal nicht immer informiert werde.

Nach einem Vermittlungsgespräch zwischen der Heimanwältin, den Eltern, dem Pflegedienstleiter und dem zuständigen Pflegepersonal konnte eine Einigung erzielt werden. In regelmäßigen Besprechungen (jeden Freitag) treffen sich nun die Eltern bzw. die Schwester mit der Pflegedienstleitung und stimmen sich ab. Bei auftretenden Schwierigkeiten wird die Heimanwältin wieder zur mediativen Begleitung kontaktiert.

## 9. Sprechtag

Die Tiroler Heimanwältin hat im Berichtszeitraum 2017/2018 jeden Mittwoch einen Sprechtag in einem der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime abgehalten und war dabei bemüht alle Bezirke regelmäßig zu besuchen. Unter anderem fanden hier Gespräche mit unterschiedlichen Personengruppen statt:

- ▶ BewohnerInnen und Bewohner
- ▶ Angehörige und Vertrauenspersonen
- ▶ HeimleiterInnen und PflegedienstleiterInnen
- ▶ MitarbeiterInnen in den Einrichtungen
- ▶ Netzwerk - Erwachsenenvertretung und BewohnerInnenvertretung
- ▶ ÄrztInnen und TherapeutInnen
- ▶ Ehrenamtliche MitarbeiterInnen

Bezirk	Anzahl Heime	Sprechtage 2017	Sprechtage 2018
Imst	10	6	2
Innsbruck-Land	25	8	18
Innsbruck-Stadt	14	3	11
Kitzbüchel	10	4	5
Kufstein	15	2	11
Landeck	5	2	1
Lienz	4	2	2
Reutte	2	2	0
Schwaz	12	6	2
<b>Gesamt Tirol</b>	<b>87</b>	<b>35</b>	<b>52</b>

Tabelle 3: Sprechtage 2017 - 2018

## Fallbeispiel - Anliegen von BewohnerInnen

Mehrere BewohnerInnen beschwerten sich im Rahmen des Sprechtages bei der Heimanwältin über die Qualität und Portionsgrößen des Essens.

In der Abschlussbesprechung bestätigte die Heimleiterin, dass es immer wieder zu Beanstandungen, das Essen betreffend, komme. Das Essen werde in der Betriebsküche des Krankenhauses zubereitet.

Im folgenden Schriftverkehr wurde der Träger des Heimes auf die Mängel hingewiesen und es konnten nach einigen Besprechungen mit der Großküche wesentliche Verbesserungen für die BewohnerInnen erreicht werden.

## Fallbeispiel - Anliegen von BewohnerInnen

Eine Bewohnerin ersucht die Heimanwältin um Hilfe. Aufgrund der Sparmaßnahmen im Personalbereich sei in der Mittagszeit zwischen 12:00 - 14:00 Uhr nur eine Pflegekraft im Wohnbereich anwesend. Da die Bewohnerin übergewichtig und beim Toilettengang auf Hilfe angewiesen sei, bräuchte sie zur Hilfestellung mindestens zwei MitarbeiterInnen. Aufgrund der Einsparungsmaßnahmen sei sie nun gezwungen, eine Inkontinenzeinlage zu verwenden. Sie empfinde dies als würdelos und erniedrigend.

Im Gespräch mit dem Heimleiter bestätigten sich die Angaben der Bewohnerin. Er verwies auf die Vorgaben der Abteilung Soziales im Rahmen der Tarifgestaltung. Die Heimanwältin mahnte die Würde der Bewohnerin ein. Es konnte keine Einigung erzielt werden.

## 10. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen

Die Tiroler Heimanwaltschaft nimmt auch regelmäßig an aufsichtsbehördlichen Heimeinschauen teil. Dabei wird seitens der Heimanwaltschaft einerseits durch eine Begehung der Heime und andererseits durch Gespräche mit den BewohnerInnen überprüft, ob die im § 7 des Heimgesetzes 2005 genannten Pflichten des Heimträgers sowie die BewohnerInnenrechte eingehalten werden.

Bezirk	Anzahl Heime	Heimschauen 2017	Heimschauen 2018
Imst	10	2	1
Innsbruck-Land	25	2	3
Innsbruck-Stadt	14	1	1
Kitzbüchel	10	1	4
Kufstein	15	4	7
Landeck	5	1	1
Lienz	4	1	1
Reutte	2	1	2
Schwaz	12	2	3
<b>Gesamt Tirol</b>	<b>87</b>	<b>15</b>	<b>23</b>

Tabelle 4: Behördliche Überprüfungen 2017 - 2018

### Fallbeispiel - Heimeinschau

Im Zuge von Begehungen bei den aufsichtsbehördlichen Überprüfungen stellte die Tiroler Heimanwältin immer wieder Probleme bei den BewohnerInnen-Rechten, insbesondere bei der angemessenen Personalausstattung, den Essenszeiten, bei der BewohnerInnen-Sicherheit, dem Datenschutz, den Ausführungen in den Heimverträgen usw. fest.

Diese Feststellungen wurden der Aufsichtsbehörde mit dem Ersuchen um Klärung bzw. Beseitigung der Mängel zur Kenntnis gebracht. Aufgrund der vernetzten Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachabteilungen konnten die aufgezeigten Mängel im Bereich der BewohnerInnen-Rechte und -sicherheit meist rasch oder in einem vorgegebenen Zeitraum behoben werden.

Aufgrund der Änderungen im Datenschutzrecht wird die Heimanwaltschaft im Jahr 2019 eine Erhebung in allen Alten-, Wohn- und Pflegeheimen durchführen. Die Problematik der angemessenen Personalausstattung bzw. des Personalmangels bleibt als Herausforderung in der Langzeitpflege in den nächsten Jahren bestehen.

## 11. Erhebung „Heimbeirat“

Das Tiroler Heimgesetz 2005 sieht in Abs 5 des § 7 besondere Pflichten des Heimträgers zur Wahrung der Rechte der HeimbewohnerInnen vor. Der Heimträger hat unter bestimmten Voraussetzungen dafür Sorge zu tragen, dass eine Versammlung der BewohnerInnen durchgeführt oder sogar die Wahl eines Heimbeirates organisiert wird.

Wird ein Heimbeirat gewählt, so hat die Heimleitung diesen mindestens zweimal im Jahr einzuberufen. Im Falle von Problemen im Heimbetrieb nehmen an der Versammlung auch je ein Vertreter des Pflege- und des Funktionspersonals sowie ein Vertreter des Heimträgers teil, um nach Möglichkeiten eine einvernehmliche Lösung dieser Probleme zu suchen. Hinsichtlich dieser Regelungen kann sich jeder und jede HeimbewohnerIn von einer Vertrauensperson vertreten lassen.

Die Tiroler Heimanwaltschaft hat im Jahr 2018 eine Umfrage zur Situation in den Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen hinsichtlich des Bestehens eines Heimbeirates durchgeführt und folgende Erkenntnisse gewonnen:

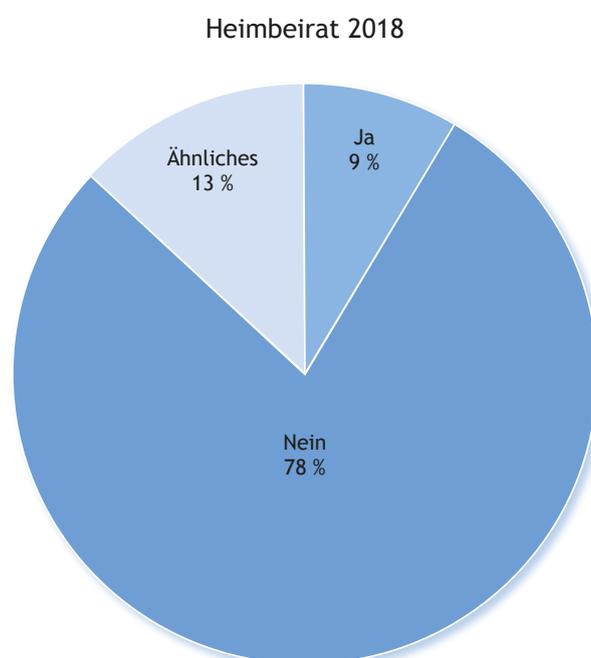


Abbildung 9: Erhebung zum Heimbeirat in Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen 2018

Wie aus der Abbildung ersichtlich, sind in neun Prozent der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime Heimbeiräte und in 13 Prozent der Einrichtungen ähnliche Interessensvertretungen der BewohnerInnen eingerichtet. Zu berücksichtigen ist jedoch, dass § 7 Abs 5 Tiroler Heimgesetz 2005 vorsieht, dass eine Versammlung erst auf Verlangen von fünf HeimbewohnerInnen zu organisieren ist, wobei dies mindestens ein Zehntel der HeimbewohnerInnen darzustellen hat. Daher hat § 7 Abs 5 Heimgesetz 2005 bei Heimen mit weniger als 50 BewohnerInnen keine Relevanz und ein Heimbeirat ist nicht zwingend vorgesehen.

## Fallbeispiele - Heimbeirat:

- ▶ Im ISD Wohnheim Pradl besteht seit 1993 ein Heimbeirat, welcher derzeit acht Mitglieder zählt. Die Mitglieder nehmen freiwillig an den Sitzungen teil, welche alle zwei Monate unter Verwendung eines schriftlichen Protokolls stattfinden.
- ▶ Im Seniorenheim Wörgl findet alle zwei bis drei Jahre eine geheime Wahl des Heimbeirates statt. Der Heimbeirat besteht seit 2009 und setzt sich aus vier BewohnervertreterInnen und vier Ersatz-BewohnervertreterInnen sowie zwei AngehörigenvertreterInnen zusammen. Eine Einberufung findet vier bis fünf Mal jährlich statt, wobei die Sitzungen protokolliert werden. Ferner wird der Heimbeirat bei Neueinzügen den betreffenden Personen vorgestellt.
- ▶ ISD Wohnheim Olympisches Dorf: Alle zwei bis drei Monate wird der Heimbeirat, welcher aus sieben bis acht BewohnerInnen besteht, einberufen. Die Einladung erfolgt durch den Heimleiter. Aus der Einladung ist zu entnehmen, wann die Besprechung stattfindet und welche Programmpunkte angedacht sind. Bei der Heimbeiratssitzung wird zuerst die vorherige Sitzung besprochen, folglich die neuen Programmpunkte. Während der circa eineinhalb Stunden andauernden Besprechung gibt es Kaffee und Kuchen. Als mögliche Programmpunkte wurden beispielhaft Folgende genannt: Sauberkeit und Hygiene im Heim, Qualität der Mahlzeiten oder die Ausstattung des Heimes (Rad/Hometrainer); Neuankömmlinge werden über den Heimbeirat aufgeklärt. Die Heimbeiräte helfen auch außerhalb einer Versammlung den anderen BewohnerInnen bei ihren Fragen und Anliegen weiter oder dienen als Sprachrohr für diese.



Abbildung 10: Sprechtag im ISD Wohnheim Olympisches Dorf

13 Prozent der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime sehen eine dem Heimbeirat ähnliche Arten der Einbindung vor, wie beispielsweise Veranstaltungen, bei welchen BewohnerInnen wie auch Vertrauenspersonen eingeladen werden, um gemeinsam über Anliegen oder Beschwerden zu sprechen. In manchen Heimen werden auch Versammlungen ohne Wahl von Heimbeiräten abgehalten, wobei teilweise auch Küchenchefs und ErgotherapeutInnen den Versammlungen beiwohnen. Auch ein BewohnerInnen- und Angehörigen-Frühstück zweimal jährlich mit der Heim- und Pflegedienstleitung dient dem Austausch und der Mitteilung möglicher Wünsche oder Unzufriedenheiten. In einigen Heimen sind Briefkästen für Anliegen, Beschwerden oder Vorschläge der BewohnerInnen eingerichtet, welche auch eine anonyme Äußerung ermöglichen.

## Resumee

Die Erhebungen zum Heimbeirat zeigen, dass seitens einiger Heimleitungen durchaus Rückmeldungen der BewohnerInnen gewünscht werden. Die Tiroler Heimanwaltschaft wird auch in Zukunft auf die Wichtigkeit eines Heimbeirates oder ähnlicher Versammlungen hinweisen, um dem jeweiligen BewohnerInnenwohl bestmöglich gerecht werden zu können.

## 12. Überprüfung aller Heimverträge der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime

Die Tiroler Heimanwaltschaft befasste sich in den Jahren 2017/2018 besonders mit der Einhaltung der rechtlichen Erfordernisse gemäß dem Tiroler Heimgesetz 2005 wie auch dem Konsumentenschutzgesetz. Tirolweit wurden daher die Heimverträge und Hausordnungen aller Alten-, Wohn- und Pflegeheime angefordert und auf ihre Rechtmäßigkeit wie auch auf die Einhaltung der BewohnerInnenrechte überprüft.

Die Aufzählung der umfassenden Rechte der HeimbewohnerInnen wie beispielsweise das Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit und auf Selbstbestimmung gemäß § 27d Abs 3 Z 1 KSchG im Heimvertrag stellt ein wesentliches Merkmal für die Sicherheit der BewohnerInnen dar.

Besonderes Augenmerk fiel auch auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Komponenten der Heimverträge. Dabei wurden die ausständigen Passagen zum Recht auf Widerruf von Zustimmungen, z.B. für das Anbringen von Namen und Fotos an den Zimmertüren, von Seiten der Tiroler Heimanwaltschaft des öfteren moniert.

Aus Hausordnungen bzw. Heimverträgen waren unter anderem die Essenszeiten ersichtlich. Hier gilt es, die Essenszeiten den allgemein üblichen Mahl- und Ruhezeiten anzupassen. Naturgemäß ist in diesem Zusammenhang eine für jede Person passende Vorgabe kaum möglich. Das Ansetzen eines Abendessens für 16:00 Uhr entspricht jedoch nicht den üblichen Mahl- und Ruhezeiten.

## Resumee

Abschließend kann mitgeteilt werden, dass die Anregungen der Tiroler Heimanwaltschaft seitens der Heime größtenteils Umsetzung erfuhren und zu einer Verbesserung der Stellung der BewohnerInnen beitragen konnten.



Abbildung 12: Erntedank Gottesdienst Quelle: Regional-Altenwohnheim Schwaz

## 13. Projekte

### „Hospizkultur und Palliative Care im Pflegeheim (HPCPH)“

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

Mit Stand 2016 haben bereits 111 von 886 Heimen in Österreich Hospizkultur und Palliative Care integriert bzw. befinden sich in der Integration dieses Konzeptes.

Ende 2015 hat die Tiroler Landesregierung beschlossen, die Entwicklung einer Hospiz- und Palliativkultur in den Tiroler Pflegeheimen zu fördern. Die Tiroler Hospiz-Gemeinschaft wurde beauftragt, das sehr erfolgreiche Projekt „Hospizkultur und Palliative Care im Pflegeheim“ in Tirol durchzuführen. Durch dieses Projekt werden Heime dabei unterstützt, eine Organisationskultur zu entwickeln, die für die Betreuung und Begleitung von Menschen in der letzten Lebensphase förderlich ist. Dies geschieht im Rahmen eines zweijährigen begleiteten Prozesses.

Seither arbeitet ein Projektteam unter der Leitung der Projektkoordinatorin DGKP Sylvia Jöbstl, Tiroler Hospiz-Gemeinschaft, und DGKP Barbara Kleissl, MBA, an der Umsetzung des Konzepts. Die Tiroler Heimanwältin ist ebenfalls im Projektteam vertreten und nimmt an den Projektsteuerungssitzungen teil.

## 14. Öffentlichkeitsarbeit

### Vorträge der Tiroler Heimanwaltschaft

Das Angebot der Heimanwaltschaft beinhaltet auch das Abhalten von Vorträgen zu den Themen BewohnerInnenrechte und Gewalt bzw. Gewaltprävention. Primäre Zielgruppe sind in erster Linie die MitarbeiterInnen der Wohn- und Pflegeheime. Das Angebot richtet sich jedoch auch an HeimbewohnerInnen, deren Angehörige und ehrenamtliche MitarbeiterInnen.

2017													
	Jan.	Feb.	Mär.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	gesamt
Heime	1	2	4	1	0	1	1	0	1	0	0	0	11
AZW/ UMIT	0	0	0	1	0	1	1	0	2	1	0	2	8
Auswärtige									1				1
													20

Tabelle 5: Vorträge 2017

2018													
	Jan.	Feb.	Mär.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	gesamt
Heime	0	0	1	1	2	0	0	0	0	2	2	0	8
AZW/ UMIT	3							1	1	1			6
Auswärtige						1	1			1	1		4
													18

Tabelle 6: Vorträge 2018



Abbildung 13: Vortrag und Podiumsdiskussion zum Thema „Alkohol im Altersheim“ (Quelle: SOB)

## Homepage

Die barrierefrei gestaltete Homepage der Tiroler Heimanwaltschaft [www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/heimanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/heimanwaltschaft) wird regelmäßig aktualisiert. Hier können sich Interessierte unter anderem über die aktuellen wöchentlichen Sprechtag Termine in den Altenwohn- und Pflegeheimen informieren.

## Tag der offenen Tür

Die Tiroler Heimanwaltschaft nimmt grundsätzlich an den Tagen der offenen Tür der Tiroler Landesverwaltung am 26. Oktober im Landhaus in Innsbruck teil. Aufgrund der Erkrankung einer Mitarbeiterin bzw. fehlender Personalressourcen musste im Jahr 2018 auf die Teilnahme verzichtet werden.

## Fortbildung

Folgende Fortbildungen wurden im Berichtszeitraum von den MitarbeiterInnen besucht:

- Interne Veranstaltung „Sicherheit im Öffentlichen Raum“
- Tag der Pflege 2017
- Durchführung der Datenschutz-Grundverordnung
- Fachexkursion nach Brüssel
- Schulung „Leistungsbeurteilung“
- Das neue „Erwachsenenschutzrecht“
- Datensicherheit - Awareness
- Behandlungspfad Schlaganfall Tirol
- Tiroler Qualitätstag
- Tag der Hygiene
- Internes Seminar “Grundlagen des Datenschutzrechtes“



Abbildung 13: Besuch des EU-Parlamentes in Brüssel

# Abkürzungsverzeichnis

Im Tätigkeitsbericht werden folgende Abkürzungen verwendet:

ARGE	Arbeitsgemeinschaft
AZW	Ausbildungszentrum West
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities Deutsch: UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
ELAK	Elektronischer Akt
fhg	Fachhochschule Gesundheit Tirol
GPZ	Gesundheitspädagogisches Zentrum
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
NQZ	Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich
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
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
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WHO	World Health Organization Deutsch: Weltgesundheitsorganisation

# Literaturverzeichnis

[https://www.vfgh.gv.at/medien/Pflegeregress\\_\\_Zugriff\\_auf\\_Vermoegen\\_ist\\_nach\\_dem\\_1.\\_.de.php](https://www.vfgh.gv.at/medien/Pflegeregress__Zugriff_auf_Vermoegen_ist_nach_dem_1._.de.php)

<https://www.schoellerbank.at/de/finanzberichte/kommentare-analysen/2018/02/abschaffung-des-pflegeregresses-ein-genauer-blick-lohnt-sich-analysebrief-nr.-334>

<https://www.weka.at/wohnrecht/News/Abschaffung-des-Pflegeregresses-Auswirkungen-auf-Liegenschaften-und-Wohnungseigentum>

<http://www.lazarus.at/2016/06/28/gukg-novelle-bereits-im-parlament-berufsreform-greift-ab-herbst/>

<https://pflege-professionell.at/beschluss-der-novelle-des-gesundheits-und-krankenpflegegesetzes-ausbildungsreform-im-ministerrat>

<https://www.justiz.gv.at/web2013/home/justiz/erwachsenenschutz/das-neue-erwachsenenschutz-recht-im-ueberblick-40.de.html>

<https://www.fwp.at/legal-corner/das-2-erwachsenenschutzgesetz-eine-neuregelung-der-erwachsenenvertretung/>

<https://www.vertretungsnetz.at/erwachsenenvertretung/vertretung/>

[https://www.meinbezirk.at/c-politik/erwachsenenschutzgesetz-statt-sachwalterschaft-alle-details-zum-neuen-gesetz\\_a2707022](https://www.meinbezirk.at/c-politik/erwachsenenschutzgesetz-statt-sachwalterschaft-alle-details-zum-neuen-gesetz_a2707022)

<https://www.notar.at/de/aktuelles/news/erwachsenenschutz-neu/gesetzliche-erwachsenenvertretung/>

<https://www.vertretungsnetz.at/erwachsenenvertretung/vertretung/>

<https://www.fwp.at/legal-corner/das-2-erwachsenenschutzgesetz-eine-neuregelung-der-erwachsenenvertretung/>

<https://www.integration-tirol.at/neu-ab-juli-2018-kontrolle-von-freiheitsbeschraenkungen-auch-in-einrichtungen-fuer-kinder.html>

<https://www.vertretungsnetz.at/bewohnerververtretung/heimaufenthaltsgesetz/>

<https://www.unsere-zeitung.at/2018/07/01/mehr-rechte-fuer-kinder-und-jugendliche-in-einrichtungen/>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Team Heimanwaltschaft
Abbildung 2:	Wasserrad
Abbildung 3:	Evaluation Strukturplan Pflege 2012 - 2022
Abbildung 4:	Art der Anfrage 2017 - 2018
Abbildung 5:	Art des Einbringens 2017 - 2018
Abbildung 6:	Pressemitteilung „Evaluierung Strukturplan Pflege“ 2012 - 2022
Abbildung 7:	Tätigkeiten nach Leistung 2017 - 2018
Abbildung 8:	„Qualitätsarbeit“ Heimanwältin
Abbildung 9:	Erhebung zum Heimbeirat in Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheimen 2018
Abbildung 10:	Sprechtage im ISD Wohnheim Olympisches Dorf
Abbildung 11:	Erntedank Gottesdienst (Quelle: Regional-Altenwohnheim Schwaz)
Abbildung 12:	Vortrag und Podiumsdiskussion zum Thema „Alkohol im Altersheim“
Abbildung 13:	Besuch des EU-Parlamentes in Brüssel

## Tabellen:

Tabelle 1:	Kontaktaufnahmen 2015 - 2018
Tabelle 2:	Interventionen 2017 - 2018
Tabelle 3:	Sprechtage 2017 - 2018
Tabelle 4:	Behördliche Überprüfungen 2017 - 2018
Tabelle 5:	Vorträge 2017
Tabelle 6:	Vorträge 2018

# SystempartnerInnen der Tiroler Heimanwaltschaft

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

**Amt der Tiroler Landesregierung**  
**Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales**  
Eduard-Wallnöfer-Platz 3, 6020 Innsbruck

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

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

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

**Tiroler Hospiz - Gemeinschaft**  
Heiliggeiststraße 16, 6020 Innsbruck

**Caritas - Bildungszentrum**  
Maximilianstraße 41 - 43, 6020 Innsbruck

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

**VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung**  
Adamgasse 2a/4. Stock, 6020 Innsbruck  
Leiter: Michael Fill

**Volksanwaltschaft OPCAT - Kommission 1**  
**Tirol/Vorarlberg**  
Leiterin Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Verena Murschetz

**AZW - Ausbildungszentrum West**  
**für Gesundheitsberufe der Tirol Kliniken**  
**GmbH**  
Innrain 98, 6020 Innsbruck

**Tiroler Patientenvertretung**  
Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck

**Pflegehotline 0800 / 20 16 22**

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

# Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime

## Innsbruck Stadt

### Haus St. Raphael

Ing.-Ettel-Straße 71, 6020 Innsbruck  
Heimleiter: Markus Told  
Pflegedienstleiterin: Silvia Slamik

### Stiftung Nothburgaheim

Kapuzinergasse 4a, 6020 Innsbruck  
Heimleiterin: Doris Feuerstein  
Pflegedienstleiterin: Maria Schärmer

### Wohnheim Pradl ISD

Dürerstraße 12, 6020 Innsbruck  
Heimleiterin: Elfriede Steinwender  
Pflegedienstleiter: Alfred Oberwalder

### Wohnheim Hötting ISD

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

### Wohnheim Saggen ISD

Ing.-Ettel-Straße 59, 6020 Innsbruck  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> Elfriede Leonhartsberger  
Pflegedienstleiter: Stefan Moser

### Wohnheim Innere Stadt ISD

Innrain 39, 6020 Innsbruck  
Heimleiter: Dr. Hubert Innerebner  
Pflegedienstleiter: Ing. Peter Grasser

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

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

### Wohnheim Reichenau ISD

Reichenauerstraße 123, 6020 Innsbruck  
Heimleiterin: Katharina Becke  
Pflegedienstleiter: Ljubomir Mrkonja

### Seniorenresidenz Veldidenapark

Neuhauserstraße 5, 6020 Innsbruck  
Heimleiter: Dr. Robert Hubmann  
Pflegedirektorin: Sonja Brigitte Sattlegger

### Wohnheim Tivoli ISD

Adele-Obermayr-Straße 14, 6020 Innsbruck  
Heimleiter: Mag.<sup>a</sup> Claudia Ellmerer  
Pflegedienstleiterin: Christine Resko-Glätzle

### Wohnheim Lohbach ISD

Technikerstraße 84, 6020 Innsbruck  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> (FH) Elisabeth Pasqualini  
Pflegedienstleiterin: Heidrun Kaltenegger

### Haus St. Josef am Inn, Senioren- und Pflegeheim

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

### ISD Pflegestation Hunoldstraße

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

### Wohnheim Olympisches Dorf ISD

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

## Innsbruck Land

### Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital

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

### Vinzenz-Gasser-Heim

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

### St. Klara-Heim der Tertiarschwestern, Hall

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

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

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

**Wohn- und Pflegeheime der Stadtgemeinde Hall in Tirol**  
Milser Straße 4d, 6060 Hall in Tirol  
Heimleiter: Georg Berger  
Pflegedirektorin: Melanie Böck

**Haus zum Guten Hirten**  
Fassergasse 32, 6060 Hall in Tirol  
Heimleiterin: Evelyn Schöftner  
Pflegedienstleiter: Romana Mai

**Seniorenwohnheim der Privatklinik Hochrum Sanatorium der Kreuzschwestern GmbH**  
Lärchenstraße 41, 6063 Rum bei Innsbruck  
Verwaltungsdirektor: Mag. Martin Witting  
Pflegedienstleiterin: Stefanie Unger

**Pflegeheim Schlichtling**  
**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**  
Heilig-Geist-Wohnpark 18, 6410 Telfs  
Heimleiter: Matthias Kaufmann  
Pflegedienstleiter: Martin Achenrainer

**Wohn- und Pflegeheim Wiesenweg**  
**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**  
Wiesenweg 4, 6410 Telfs  
Heimleiter: Matthias Kaufmann  
Pflegedienstleiterin: Erika Fuchs

**Sozialzentrum Zirl - s' Zenzi**  
Kurat-Schranz-Weg 2, 6170 Zirl  
Heimleiter: Robert Kaufmann  
Pflegedienstleiterin: Martina Laner

**Haus St. Martin**  
**Wohn- und Pflegeheim Aldrans**  
Senderweg 11, 6071 Aldrans  
Heimleiterin: Sonja Schwarzer  
Pflegedienstleiterin: dzt. nicht besetzt

**Haus Sebastian Axams**  
Sylvester-Jordan-Straße 31, 6094 Axams  
Heimleiter: Mag.a Andrea Lener  
Pflegedienstleiter: Barbara Pakosta

**Seniorenresidenz Seefeld**  
**Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs**  
Kindergartenweg 840, 6100 Seefeld  
Heimleiter: Matthias Kaufmann  
Pflegedienstleiterin: Erika Fuchs

**Haus Maria, Wohn- und Pflegeheim Natters**  
Feldweg 2, 6161 Natters  
Heimleiter: Christian Schneller  
Pflegedienstleiterin: Rosmarie Jäger

**Haus für Senioren der Gemeinde Absam**  
Bgm.-Arthur-Wechselberger-Weg 1, 6067 Absam  
Heimleiter: Arnold Kreil  
Pflegedienstleiterin: Renate Kokseder

**Wohn- und Pflegeheim Annaheim**  
Zieglstadl 24, 6143 Mühlbachl  
Heimleiter: Sabine Schätzer  
Pflegedienstleiterin: Monika Isplitzer

**Soziales Kompetenzzentrum Rum**  
Innstraße 19, 6063 Rum  
Heimleiterin: Michaela Norz  
Pflegedienstleiterin: Ute Kostenzer

**Wohn- und Pflegeheim Steinach am Brenner**  
Bahnhofstraße 166, 6150 Steinach am Brenner  
Heimleiterin: Hildegard Heidegger  
Pflegedienstleiterin: Karin Pittracher

**Seniorenheim Teresa, Unterperfuss**  
HNr. 19, 6178 Unterperfuss  
Heimleiterin: Hans Schermer  
Pflegedienstleiter: Christina Pelka

**Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens**  
**Haus Salurn**  
Salurnerstraße 5, 6112 Wattens  
Heimleiter: Wolfgang Lechner  
Pflegedienstleiterin: Miosic Ljijlana

**Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens**  
**Haus im Kirchfeld**  
Martinsangerweg 1, 6112 Wattens  
Heimleiterin: Diana Hörmann  
Pflegedienstleiterin: Andrea Lindemann

**TirolKliniken Landes-Pflegeklinik Tirol**  
Milser Straße 23/5, 6060 Hall in Tirol  
Heimleiter: Mag. (FH) Thomas Peskoller  
Pflegedirektor: Armin Graber

**Vinzenzheim Neustift**  
Scheibe 2, 6167 Neustift  
Heimleiter: Martin Lehner  
Pflegedienstleiter: Mike Wagner  
Pflegedienstleiterin: Erika Fuchs

## Imst

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

**Wohn- und Pflegeheim Gurgltal - Imst und Umgebung**  
Pfarrgasse 10, 6460 Imst  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> Andrea Jäger  
Pflegedienstleiter: Harald Thurner

**Heim Via Claudia**  
**Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH**  
Karl-Mayr-Straße 12, 6465 Nasserreith  
Heimleiter: Mag. Arnold Schett  
Pflegedienstleiterin: Simone Pfefferle

**Wohn- und Pflegeheim St. Josef**  
Unterlängenfeld 78, 6444 Längenfeld  
Heimleiter: Patrick Auer  
Pflegedienstleiterin: Nicole Holz knecht

**Wohn- und Pflegeheim Mieming Helenengarten**  
Föhrenweg 99, 6414 Mieming  
Heimleiterin: Gerhard Peskoller  
Pflegedienstleiter: Günter Hofmann

## Kitzbüchel

**Sozialzentrum Pillersee**  
Kirchweg 8, 6391 Fieberbrunn  
Heimleiter: Alfred Haßlwanger  
Pflegedienstleiter: Herbert Breitmayer

**Wohn- und Pflegeheim Hopfgarten/Itter**  
Talhäuslweg 7, 6361 Hopfgarten im Brixental  
Heimleiter: Christian Glarher  
Pflegedienstleiter: Jakob Eder

**SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol**  
Kirchplatz 9, 6365 Kirchberg in Tirol  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> Manuela Gruber  
Pflegedienstleiterin: Anna Werlberger

**Altenwohn- und Pflegeheim Brixen im Thale**  
Wirtsanger 1, 6364 Brixen im Thale  
Heimleiter: Paul Exenberger  
Pflegedienstleiterin: Sonja Haidinger

**Seniorenheim der Marktgemeinde**  
St. Johann in Tirol  
Schwimmbadweg 3a, 6380 St. Johann in Tirol  
Heimleiterin: Christina Steiner  
Pflegedienstleiter: Christine Steiner

**Altenwohnheim Sölden**  
Granbichlstraße 38, 6450 Sölden  
Heimleiterin: Ester Stöckl/ Ingrid Holz knecht  
Pflegedienstleiterin: Ester Stöckl

**Haus Elisabeth, Silz**  
Schulstraße 1, 6424 Silz  
Heimleiter: Heinrich Perwög  
Pflegedienstleiter: Barbara Hackhofer

**Wohn- und Pflegezentrum Ötz**  
Platzleweg 11, 6433 Ötz  
Heimleiter: Karlheinz Koch  
Pflegedienstleiterin: Melanie Kriegelsteiner

**Wohn- und Pflegezentrum Haiming**  
Kreuzstraße 19, 6425 Haiming  
Heimleiter: Karlheinz Koch  
Pflegedienstleiterin: Melanie Kriegelsteiner

**Pflegezentrum Pitztal**  
Fatlent 2, 6471 Arzl im Pitztal  
Heimleiter: Adalbert Kathrein  
Pflegedienstleiterin: Michaela Walser

**Wohn- und Pflegeheim Westendorf**  
Dorfstraße 124, 6363 Westendorf  
Heimleiter: Joachim Wurzrainer  
Pflegedienstleiterin: Doris Schwaiger

**Altenwohnheim Kitzbüchel GmbH**  
Hornweg 20, 6370 Kitzbüchel  
Heimleiter: Wolfgang Zeileis  
Pflegedienstleiter: Silvia Hölzl

**Altenwohn- und Pflegeheim Kössen/Schwendt**  
Dorf 26, 6345 Kössen  
Heimleiterin: Hedwig Sojer  
Pflegedienstleiterin: Hedwig Sojer

**Pflegeheim St. Johann in Tirol und Umgebung Gemeindeverband**  
Bahnhofstraße 10, 6380 St. Johann in Tirol  
Heimleiterin: Tanja Halbig  
Pflegedienstleiter: Michael Vasilico

**Wohn- und Pflegeheim Oberndorf in Tirol**  
Alfons-Walde-Weg 29, 6272 Oberndorf in Tirol  
Heimleiterin: Tanja Halbig  
Pflegedienstleiter: Tanja Halbig

## Kufstein

### St. Josefsheim Brixlegg

Römerstraße 45, 6230 Brixlegg  
Heimleiter: Werner Ranacher  
Pflegedienstleiterin: Brunner Christiane

### Wohn- und Pflegeheim der Gemeinde Kirchbichl

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

### Wohn- und Pflegeheim Kramsach

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

### Altenwohnheim Kufstein Zell

Lindenallee 2, 6330 Kufstein  
Heimleiter: Werner Mair  
Pflegedienstleiter: Helmuth Gwercher

### Altenwohnheim Kufstein - Innpark

Salurnerstraße 38, 6330 Kufstein  
Heimleiter: Werner Mair  
Pflegedienstleiter: interim. Helmuth Gwercher

### Seniorenheim Wörgl

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

### Pflege- und Altenheim Langkampfen

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

### Wohn- und Pflegeheim Wildschönau

Kirchen 400, 6311 Wildschönau/Oberau  
Heimleiter: Otto Astl  
Pflegedienstleiterin: Karin Weissbacher

## Landeck

### Wohn- und Pflegeheim Haus St. Josef, Grins

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

### Altersheim der Stadt Landeck

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

### Seniorenzentrum Zams-Schönwies

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

### Wohn- und Pflegeheim zum Hl. Georg

Dorf 80, 6234 Brandenburg  
Heimleiterin: Dr. Lorenz Hohenauer  
Pflegedienstleiterin: Elisabeth Klingler

### Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau Gemeindeverband

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

### Wohn- und Pflegeheim Bad Häring

Dorf 66, 6323 Bad Häring  
Heimleiter: Verena Mayrhofer  
Pflegedienstleiterin: Sonja Kurz

### Altersheim Ebbs

Rosbachweg 10, 6341 Ebbs  
Heimleiter: Helmut Kronbichler  
Pflegedienstleiter: Anna Mair

### Mitanond Sozialzentrum Kundl

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

### Marienheim Reith im Alpbachtal

Dorf 1, 6235 Reith im Alpbachtal  
Heimleiter: Ludwig Moser  
Pflegedienstleiterin: Yvonne Kolland

### Sozialzentrum Münster Gemeinnützige BetriebsgmbH

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

### Heim Santa Katharina

Barmherzige Schwestern Innsbruck GmbH  
Klostergasse 1, 6531 Ried im Oberinntal  
Heimleiter: Peter Hager  
Pflegedienstleiterin: Simone Kuel

### Wohn- und Pflegeheim Oberes Stanzertal

HNr. 128, 6572 Flirsch  
Heimleiterin: Kathrin Hörschläger  
Pflegedienstleiter: Herbert Keim

## Lienz

**Wohn- und Pflegeheim Lienz**  
Beda-Weber-Gasse 34, 9900 Lienz  
Heimleiter: Franz Webhofer  
Pflegedienstleiterin: Daniela Meier

**Wohn- und Pflegeheim Matrei in Osttirol**  
Edenweg 2, 9971 Matrei in Osttirol  
Heimleiter: Franz Webhofer  
Pflegedienstleiter: Christian Wibmer

## Reutte

**Haus Ehrenberg**  
**Wohn- und Pflegeheim**  
Krankenhausstraße 40, 6600 Ehenbichl  
Heimleiter: Stephan Mayr  
Pflegedienstleiter: Alois Gratl

## Schwaz

**Jenbacher Sozialzentrum**  
Bräufeldweg 22, 6200 Jenbach  
Heimleiterin: Dr. Lorenz Hohenauer  
Pflegedienstleiterin: Karin Hörll

**Wohn- und Pflegeheim Zillertal GmbH**  
Gerlosstraße 5, 6280 Zell am Ziller  
Heimleiter: Herbert Gruber  
Pflegedienstleiter: Klaus Rainer

**Franziskusheim Fügen**  
Franziskusweg 9, 6263 Fügen  
Heimleiter: Franz Scheiterer  
Pflegedienstleiter: Isabella Haag

**SeneCura Sozialzentrum Region Achensee**  
**Haus am Annakirchl**  
HNr. 393a, 6215 Achenkirch  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> Romana Pockstaller  
Pflegedienstleiterin: Anita Buchinger

**Seniorenheim der Marktgemeinde Vomp**  
Dorf 30, 6134 Vomp  
Heimleiter: Urban Wille  
Pflegedienstleiter: Urban Wille

**Senioren pension Inge**  
Schützenweg 42, 6134 Vomp  
Heimleiterin: Inge Jonas

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

**Neu: Wohn- und Pflegeheim Nußdorf-Debant**  
9990 Nußdorf-Debant  
Heimleiter: Franz Webhofer  
Pflegedienstleiterin: Annemarie Klaunzner

**Seniorenzentrum Reutte**  
**Haus zum Guten Hirten**  
Allgäuerstraße 19, 6600 Reutte  
Heimleiter: Ing. Mag. Paul Barbist  
Pflegedienstleiter: Joachim Pürstl

**Regional-Altenwohnheim Schwaz**  
Knappenanger 26, 6130 Schwaz  
Heimleiter: Andreas Mair  
Pflegedienstleiterin: Martina Faserl

**Marienheim Schwaz**  
Archengasse 5, 6130 Schwaz  
Heimleiter: Andreas Mair  
Pflegedienstleiterin: Gabi Hauser

**Weidachhof St. Josef**  
Weidach 4, 6130 Schwaz  
Heimleiterin: Evelyn Schöftner, M.A.  
Pflegedienstleiterin: Romana Mai

**SeneCura Sozialzentrum Region Achensee**  
**Haus St. Notburga**  
Ebener Straße 106, 6212 Maurach  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> Romana Pockstaller  
Pflegedienstleiterin: Anita Buchinger

**SeneCura Sozialzentrum, Schwaz**  
Swarovskistraße 1, 6130 Schwaz  
Heimleiterin: Mag.<sup>a</sup> Andrea Ranacher  
Pflegedienstleiterin: Lisa Ortner

**Sozialzentrum „Gepflegtes Wohnen“, Mayrhofen**  
6290 Mayrhofen, Einfahrt Mitte  
Heimleiter: Herbert Gruber  
Pflegedienstleiterin: Melanie Cantonati

## Impressum

Tiroler Heimanwaltschaft, Meraner Straße 5, A-6020 Innsbruck

Layout: Meine Grafikerin, Dörrstraße 85, 6020 Innsbruck, [www.meinegrafikerin.at](http://www.meinegrafikerin.at)

Druck: Druckerei Aschenbrenner GmbH., Untere Sparchen 50, 6330 Kufstein

Fotos: Land Tirol, tiris - Tiroler Rauminformationssystem, Haus St. Josef am Inn, Elvira Havei, Ursula Hütthaler

