



LAND
TIROL

Tiroler Heimanwaltschaft

Tätigkeitsbericht
2023/2024

Tiroler Heimanwaltschaft

vertraulich
kostenlos
anonym

Heimanwältin

Diplom-Sozialmanagerin Elvira Havei

Mitarbeiterinnen

Tamara Neuraüter

Mag.^a Anna Pfanzelt

Brigitte Renner, MA

Erreichbarkeit

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



Bürozeiten

Montag bis Donnerstag	08.00 – 12.00 Uhr
Montag bis Donnerstag	13.00 – 16.00 Uhr bzw. nach Vereinbarung
Freitag	08.00 – 12.00 Uhr nach Vereinbarung

Kostenlose Hotline

+43 800 800 504

Email/Homepage

heimanwaltschaft@tirol.gv.at

www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft

Falten entstehen nur
dort, wo gelächelt
wurde.

Jimmy Buffet





MMag.ª Dr.ª Cornelia Hagele

Landesrätin für Gesundheit, Pflege, Bildung,
Wissenschaft und Forschung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Betreuung und Pflege für alle Menschen in Tirol ist eine zentrale Aufgabe und Herzensangelegenheit der Tiroler Landesregierung. Der vorliegende Tätigkeitsbericht der Tiroler Heimanwaltschaft zeigt, mit welchem Engagement und Expertise die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Altenheimen, aber auch bei den mobilen Pflegedienstleistern daran arbeiten, eine respektvolle und würdevolle Lebensumgebung zu bieten. Gleichzeitig setzt die Tiroler Heimanwaltschaft alles daran, dass die Rechte und Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner in stationären Pflegeeinrichtungen gewahrt werden. Ihr aller Einsatz ist ein wesentlicher Baustein für die Transparenz und die stetige Verbesserung der Pflegequalität in unserem Land.

Dabei sind Maßnahmen zur Unterstützung der Pflegekräfte essenziell, um bestehende Mitarbeitende im Beruf zu halten und gleichzeitig neue Fachkräfte für die Pflegeberufe zu gewinnen. Für die Umsetzung dieser Verbesserungen ist neben einer funktionierenden Pflegelandschaft in Tirol auch eine gut aufgestellte Heimanwaltschaft von entscheidender Bedeutung. Besonders in Zeiten, in denen die Herausforderungen im Pflegebereich weiter steigen, leistet die Heimanwaltschaft durch

ihre beratende und unterstützende Rolle für Angehörige, Bewohnerinnen und Bewohner sowie für die Einrichtungen selbst einen wertvollen Beitrag. Sie setzt sich täglich dafür ein, dass die Anliegen und Bedürfnisse jener Menschen Gehör finden, die auf Unterstützung und Pflege angewiesen sind.

Dieser Tätigkeitsbericht gibt Einblicke in die vielfältigen Aufgabenbereiche der Tiroler Heimanwaltschaft und beleuchtet gleichzeitig zentrale Themen und Fragestellungen, die die Zukunft der Pflege betreffen. Er zeigt, wie wichtig eine unabhängige Anlaufstelle ist, die sich mit großem Einsatz für Menschlichkeit und Würde in der Pflege stark macht.

Mein besonderer Dank gilt den Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft unter der Leitung von Elvira Havei sowie allen Pflegekräften, die tagtäglich zum Wohle unserer Mitmenschen tätig sind. Mit ihrem unermüdlichen Engagement tragen sie gemeinsam maßgeblich dazu bei, eine zukunftsorientierte Pflegeversorgung sicherzustellen und damit Lebensqualität und Wertschätzung in den Alten- und Pflegeheimen zu stärken.

Ihre
MMag.ª Dr.ª Cornelia Hagele



Lukas Scheiber, DGKP

Dipl. Sozialmanager, E.D.E. zertifizierter Heimleiter
Heim- und Pflegedienstleiter vom Pflegezentrum Pitztal

Geschätzte Tiroler Heimanwaltschaft, liebe Leserinnen und Leser!

Die zukünftige Sicherstellung der Pflege und Betreuung stellt uns alle vor großen gesellschaftlichen, aber auch politischen Herausforderungen. Der Demographische Wandel ist uns allen bekannt. Die Nachfrage nach qualifizierter Pflege und Betreuung wird massiv steigen. Zahlreiche Studien und Berichte, wie etwa der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) machen es deutlich: Bis 2050 können uns 200.000 Pflegekräfte in Österreich fehlen.

Sparen am falschen Ort

Die qualitative Versorgung und Pflege zu erhalten und auch weiterzuentwickeln, sollte unser gemeinsames Ziel sein. Dazu muss noch viel Geld in die Hand genommen werden. Nur im Schulterschluss zwischen allen politischen Verantwortlichen, können die zukünftigen Herausforderungen gemeistert werden.

Neue Chancen nutzen

Wir brauchen auch Menschen ohne Matura am Pflegebett. Die Implementation der Pflegelehre, aber auch die Umschulung von Quereinsteiger:innen gehört noch besser unterstützt und gefördert. Wir müssen es schaffen, motivierte Menschen für den großartigen Beruf zu begeistern und ihnen auch die

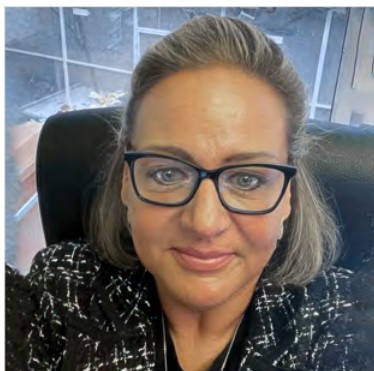
Abwechslung der Pflege aufzeigen. Dies ist aber nur möglich, wenn wir Arbeitsbedingungen schaffen, wo man ohne permanenten Zeitdruck, seine qualitative Arbeit entsprechend erledigen kann.

Gemeinsam für eine bessere Zukunft

Ich appelliere an alle politischen Verantwortlichen, die Herausforderungen ernst zu nehmen und gemeinsam ein Gesundheitssystem zu schaffen, das für alle funktioniert – heute aber auch in der Zukunft.

Ich bedanke mich bei der Tiroler Heimanwaltschaft unter der Leitung von Elvira Havei für die vorbildliche und gute Zusammenarbeit. Die Heimanwaltschaft zur Wahrung der Rechte und Interessen aller Menschen in den Wohn- und Pflegeheimen, ist eine wichtige Einrichtung des Landes Tirol. Vertraulich und anonym können so unsere Bewohner:innen eine kostenlose Anlaufstelle, speziell bei den regelmäßigen Sprechtagen vor Ort, nutzen. Pflegebedürftige Menschen würdevoll bis ans Lebensende zu begleiten, muss auch in Zukunft sichergestellt sein.

Lukas Scheiber
Arzt im Pitztal, im Juli 2024



Kerstin Tscharnuter, DGKP, MSc.

Pflegedienstleitung Wohnheim Innere Stadt, Innsbrucker Soziale Dienste

Einsatz auf allen Ebenen, jedoch leider auch steigende Herausforderungen

Aus medizinischer Sicht haben wir ein Gesundheitssystem, das sich stetig verbessert. Eines, in dem die Grenze immer mehr vom Unmöglichen hin zum Möglichen verschoben wird. Geht nicht, gibt's 2024 (fast) nicht mehr.

Legt man die medizinische Brille hingegen ab, hinkt das (Versorgungs-)System hinterher. Zumal sich die Voraussetzungen in diesem Bereich in den letzten Jahren stark veränderten.

Einerseits bedingt durch den demographischen Wandel, sowie auch die geburtenschwachen Jahrgänge die in die Erwerbstätigkeit kommen und die geburtenstarken (Babyboomer) rutschen jedoch in die Pflegebedürftigkeit. Andererseits bedingt aber auch durch die Zunahme an kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen. War früher eine Pflegebedürftigkeit oft nur dann gegeben, wenn ein körperliches Gebrechen besteht, haben Demenz & Co. die ‚Spielregeln‘ verändert.

Immer mehr Menschen brauchen Unterstützung, immer weniger sind am (Personal-)Markt, um sie zu leisten. Eine Entwicklung, die sich, so bedrohlich sie heute bereits wirkt, erst am Anfang befindet. Das Ende der Fahnenstange ist noch lange nicht erreicht.

Die Probleme, die dadurch entstehen, sind allerdings schon spürbar. Und zwar in allen Bereichen. War das Thema Personalmangel früher eines, das der Langzeitpflegebereich exklusiv für sich verbuchen konnte, hat es mittlerweile auch den Akutbereich

mit voller Wucht erwischt. Operationen werden verschoben, Betten gesperrt und Patient*innen viel schneller als früher entlassen.

Besonders schnell in Wohn- und Pflegeheime, zumal man davon ausgeht, dass die zu Entlassenden dort die notwendige (medizinische) Betreuung bzw. Pflege finden. Eine Annahme, die theoretisch zwar stimmt, praktisch aber oft an den Rahmenbedingungen scheitert. Hausärzt*innen sind nämlich nicht rund um die Uhr erreichbar, während sich das Auftreten von akuten Krankheitsbildern (z.B.: Harnwegsinfekt) nur selten an deren Arbeitszeiten hält.

Was folgt, ist klar. Der Transport ins Krankenhaus ist unumgänglich, das Unverständnis der dortigen Belegschaft vorprogrammiert. Eine regelmäßig wiederkehrende Situation, die ihre Spitzen vor allem an Wochenenden/Randzeiten findet.

Um die Versorgungskontinuität aufrecht erhalten zu können ist eine gute Entlassungsvorbereitung von Seiten des Krankenhauses enorm wichtig. Ebenso der interdisziplinäre Austausch aller am Prozess beteiligten Stakeholder.

An dieser Stelle auch ein Dank für die gute Zusammenarbeit an die Tiroler Heimanwaltschaft, die das Problem kennt und stets darum bemüht ist, gemeinsam eine Lösung zu finden.

Kerstin Tscharnuter MSc.
Innsbruck, im Oktober 2024

Einleitung	I
Rückblick	II
Ausblick	III
Die Tiroler Heimanwaltschaft	1
1. Gesetzliche Grundlagen	2
2. Struktur und Organisation	5
3. Tätigkeitsfelder	7
4. Statistische Daten	17
4.1. Verteilung nach Kontaktaufnahmen, Motivation und Einbringer*innen	17
4.2. Sprechtag	19
4.3. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen	21
4.4. Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge	22
5. Arbeitsgruppen	23
Anhang	29
Abkürzungsverzeichnis	30
Abbildungsverzeichnis	31
Systempartner*innen der Tiroler Heimanwaltschaft	32
Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime	33

Impressum

Tiroler Heimanwaltschaft · Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck
Layout: Birgit Raitmayr | pixlerei.at
Druck: DruckMark



Elvira Havei

Dipl.-Sozialmanagerin
Tiroler Heimanwältin

Die Tiroler Heimanwaltschaft spielt eine zentrale und unverzichtbare Rolle bei der Wahrung der Rechte und Interessen von Bewohner*innen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen in Tirol. Wir setzen uns mit Engagement und Expertise dafür ein, dass die Lebensqualität der Pflegebedürftigen in diesen Einrichtungen gewahrt bleibt und ihre Rechte respektiert werden. Es freut mich, gemäß § 8 Abs. 8 lit h Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz den Tätigkeitsbericht für den Zeitraum 2023/2024 der Tiroler Landesregierung vorzulegen.

Besondere Bedeutung kommt dabei den regelmäßigen Sprechtagen zu, bei denen direkte und unbürokratische Gespräche zwischen den Bewohner*innen sowie deren Angehörigen und mir als Heimanwältin geführt werden. Die Tiroler Heimanwaltschaft hat sich als Anlaufstelle in den letzten 20 Jahren als äußerst wertvoll erwiesen, um die Anfragen, Anliegen und Beschwerden zeitnah zu bearbeiten und Lösungen zu finden. Unsere Mitarbeiterinnen engagieren sich in der Aufklärung und Beratung in rechtlichen, sozialen und pflegerischen Belangen.

Angesichts der stetig wachsenden Herausforderungen im Pflegebereich ist die Tiroler Heimanwaltschaft ein wichtiger Partner, der den Dialog zwischen den Einrichtungen, den Behörden und den Pflegebedürftigen fördert sowie auf eine kontinuierliche Verbesserung der Pflegequalität in Tirol hinwirkt. In diesem Zusammenhang spielt die Heimanwaltschaft auch eine entscheidende Rolle bei der Überprüfung der gesetzlichen Vorgaben und der Umsetzung von Maßnahmen, die die Rechte und das

Wohl der Heimbewohner*innen sicherstellen. Dies umfasst die Überprüfung von Heimverträgen, die Begleitung von Aufsichtsbehörden bei Inspektionen und die direkte Unterstützung von Bewohner*innen und deren Angehörigen bei individuellen Anliegen.

Ein besonders sensibles Thema, das in diesem Bericht behandelt wird, ist die Sterbeverfügung. Seit dem Inkrafttreten des Sterbeverfügungsgesetzes im Jahr 2022 haben Bewohner*innen in Pflegeeinrichtungen das Recht, eine Sterbeverfügung zu verfassen, die ihren Wunsch des Lebensendes dokumentiert. Die Heimanwaltschaft hat eine wesentliche Rolle bei der Aufklärung und Unterstützung zu dieser Thematik in den Tiroler Pflegeeinrichtungen.

Dieser Tätigkeitsbericht beleuchtet sowohl die erreichten Erfolge als auch die offenen Herausforderungen und gibt einen Ausblick auf die zukünftigen Aufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft. Unser fortwährendes Engagement ist unerlässlich, um eine würdevolle und respektvolle Pflege in Tirol zu gewährleisten.

Abschließend möchte ich meinem engagierten Team herzlich für ihren kontinuierlichen, empathischen und fachlich kompetenten Einsatz danken, der maßgeblich zur Sicherstellung einer zufriedenstellenden Pflegequalität und der Wahrung der Rechte der Bewohner*innen beiträgt.

Elvira Havei, Dipl.-Sozialmanagerin
Innsbruck, im Mai 2025

Weisungsfreiheit

Einen wichtigen Meilenstein für die Ausübung der Tätigkeit bildet der Beschluss des Tiroler Landtages vom 9. Mai 2022, der die Tiroler Heimanwaltschaft weisungsfrei stellt. Die Umsetzung in legislatischer Form erfolgte durch die Novelle des Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz in § 8 Abs 11.

Mehr Personal

Mit Februar 2024 wurde das Team der Tiroler Heimanwaltschaft nach jahrelangen Bemühungen durch eine Verwaltungsjuristin im Ausmaß von 100 % verstärkt.

Novellierung des Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetzes

Mit 16. August 2024 wurde das Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz novelliert und unter anderem wurden folgende Änderungen vorgenommen: Die Erstellung eines Betriebsleitbildes für alle Heime, der Zugang der Bewohner*innen zu Rundfunk und Internet, die Änderung der Bezeichnung des/der „Heimleiters“ bzw. „Heimleiterin“ zum/zur „Wirtschaftsleiter*in“, die Weisungsfreistellung der Heimanwältin, etc.

Hohe Zufriedenheit der Bewohner*innen

Im Berichtszeitraum 2023/2024 wurden bei 100 Sprechtagen mit insgesamt 1.146 Bewohner*innen Gespräche geführt. Davon gaben 893 Bewohner*innen positive und 35 Bewohner*innen negative Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit den jeweiligen Pflege-, Betreuungs-, Essens- und Wohnbedingungen des Pflegeheimes ab. 218 Bewohner*innen gaben ihre grundsätzliche Zufriedenheit an, ohne Zusammenhang zu bestimmten Themen. Daraus lässt sich eine Zufriedenheit der abgefragten Bewohner*innen von rund **97 %** ableiten.

Assistierter Suizid im Heim

Mit dem seit 01.01.2022 in Österreich geltenden Sterbeverfügungsgesetz kommt der Gesetzgeber dem Grundrecht auf Selbstbestimmung nach. Die äußerst schwierige und vielschichtige Thematik des assistierten Suizids ruft nicht nur bei Alten- und Pflegeheimbetreibern sondern auch bei den Mitarbeiter*innen Unsicherheiten hervor. Feststeht, dass Heime Sterbeverfügungen nicht verweigern dürfen und es diesbezüglich eine Duldungspflicht seitens des Heimes gibt. Eine Mitwirkungspflicht des Heimes oder der Mitarbeiter*innen ist allerdings auszuschließen. Der Verfassungsgerichtshof hat mit Erkenntnis vom 12.12.2024 die Ablaufrist der Sterbeverfügung von einem Jahr als verfassungswidrig aufgehoben. Die Aufhebung tritt mit 01.06.2026 in Kraft.

Kostenlose Kopie der Pflegedokumentation

Durch die GuKG-Novelle 2024 wurde § 5 Abs. 3 GuKG in Anpassung an die DSGVO dahingehend geändert, dass eine erste Kopie der Pflegedokumentation **unentgeltlich** zur Verfügung zu stellen ist und zwar auf Verlangen folgender Personen: den betroffenen Patient*innen, Klient*innen oder pflegebedürftigen Menschen, deren gesetzlichen Vertreter*innen oder Personen, die von den betroffenen Patient*innen, Klient*innen oder pflegebedürftigen Menschen bevollmächtigt wurden.

Pflegepersonalmangel

Trotz der personellen Herausforderungen, mit denen viele Langzeitpflegeeinrichtungen konfrontiert sind, ist es von enormer Bedeutung, dass die Qualität der Versorgung und Betreuung der Bewohner*innen nicht beeinträchtigt und das Wohl und die Würde der Pflegebedürftigen nicht gefährdet wird.

Lange Wartezeiten bei der Heimaufnahme

Betroffene und Angehörige melden sich vermehrt mit wiederkehrenden Anfragen und Beschwerden hinsichtlich langer Wartezeiten bei der Heimaufnahme. Vor allem die Aufnahme in der Landespflegeklinik gestaltet sich aufgrund der langen Warteliste schwierig.

Fehlende Versorgung von Hausärzt*innen

Die zurückgehende Bereitschaft von regelmäßigen Visiten der Hausärzt*innen kann zu qualitativen Einschränkungen in der Fürsorge der Heimbewohner*innen führen, welche einen zentralen Bestandteil der Gesamtqualität der Gesundheitsversorgung darstellt. Die Einführung von fest angestellten Ärzt*innen in Heimen könnte hierfür eine erhebliche Erleichterung darstellen.

Fehlende Versorgung von Fachärzt*innen

Bewohner*innen und Angehörige kritisieren vermehrt fehlende Möglichkeiten von fachärztlicher Betreuung in den Heimen wie z.B. Zahn-, Augen-, Hautärzt*innen usw.

Lange Wartezeiten von Krankentransporten

Beim Transport zum Krankenhaus und wieder ins Heim zurück ergeben sich oftmals lange Wartezeiten von bis zu 3 Stunden für die Bewohner*innen. Eine diesbezügliche Optimierung der Koordination und eine bessere Planbarkeit wäre für die Bewohner*innen sowie das Pflegepersonal wünschenswert.

Palliative Notfallmedikation

Akute Beispiele aus den Heimen zeigen auf, dass eine optimale Palliativversorgung von schwerkranken, sterbenden Menschen durch die Bereitstellung der notwendigen Notfallmedikation in jeder stationären Einrichtung dringend gewährleistet werden sollte.

Ehrenamtliche Mitarbeiter*innen

Das Engagement für ehrenamtliche Mitarbeit in Wohn- und Pflegeheimen hat sich seit der COVID-19 Pandemie deutlich verringert. Die Neugewinnung von freiwilligen Helfer*innen gestaltet sich schwierig, obwohl ihre Unterstützung sowohl für die Bewohner*innen als auch für das Pflegeteam so wertvoll wäre.

Hausgemeinschaftenmodell

Vor allem Heime, welche neu errichtet werden, setzen vermehrt auf Hausgemeinschaftsmodelle. Kleinere Hausgemeinschaften mit eigenem Wohnzimmer und eigener Küche sorgen für eine vertraute und familiäre Atmosphäre und es wird den Bewohner*innen oftmals ermöglicht, bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten mitzuhelfen.

Moderne Technik hält zunehmend Einzug

Für immer mehr Bewohner*innen ist die Nutzung von digitalen Geräten wie Tablets, Smartphones etc. bereits standardmäßig im Alltag integriert. Moderne Technik, wie hausinterne Kommunikationskanäle mittels TV-Geräten, Echtzeitübertragung von Gottesdiensten sowie Computerkursen (Computeria) als Angebot für die Bewohner*innen steigt. Mit dem Ausbau dieser Techniken werden auch moderne Unterstützungsmöglichkeiten zunehmend Thema und gewinnen im Pflegealltag mehr Bedeutung.

Die Tiroler Heimanwaltschaft

1. Gesetzliche Grundlagen

Der Geltungsbereich des Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetzes erstreckt sich gemäß § 2 Abs. 1 THPG auf entgeltlich betriebene stationäre Einrichtungen, die für die Betreuung von mehr als drei hilfs-, betreuungs- oder pflegebedürftigen, insbesondere älteren, Menschen bestimmt sind.

Folgende weitere gesetzliche Grundlagen und Bestimmungen (in der jeweils gültigen Fassung) sind die Basis für die Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft:

- das Heimaufenthaltsgesetz (HeimAufG)
- das Konsumentenschutzgesetz (KSchG)
- das Erwachsenenschutzgesetz (ErwSchG)
- das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG)
- die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)
- das Allgemeine bürgerliche Gesetzbuch (ABGB)
- das Bundespflegegeldgesetz (BPGG)
- das Mindestsicherungsgesetz (TMSG)
- das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG)
- Grundrechte-Charta der Europäischen Union
- Europäische Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

1.1. Rechte der Bewohner*innen

Aus der Betrachtung der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der EU-Grundrechtecharta und anderer Menschenrechtsdokumente, wie der Europäischen Menschenrechtskonvention und der UNO-Prinzipien für ältere Menschen können die folgenden Menschenrechte abgeleitet werden, die besonders für Bewohner*innen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen von Bedeutung sind:

- das Recht auf Würde, Freiheit und Sicherheit
- das Recht auf Autonomie/Selbstbestimmung
- das Recht auf den persönlichen Bedarf ausgerichtete Pflege
- das Recht auf Privatsphäre
- das Recht auf soziale und gesellschaftliche Teilhabe
- das Recht auf freie Meinungsäußerung

Die zu wahrenen Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sind in den §§ 7 Abs. 7 und Abs. 8 THPG normiert:

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

- 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, zum Rundfunk (Hörfunk und Fernsehen) und zum Internet haben,
- f. in Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen und auch Kopien der Pflege- und Therapie-dokumentation 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 des Heim-anwaltes haben und
- j. auf Wunsch möglichst in Einzelzimmern untergebracht werden.

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



Abbildung 2 – Quelle: Wohn- und Pflegeheim Haiming

1.2. Informations- und Servicestelle

Durch § 8 THPG wurde eine gesetzliche Regelung für den/die Heimanwält*in als besondere Einrichtung zur Wahrung der Rechte der Heimbewohner*innen geschaffen.

§ 8 THPG regelt unter anderem, dass der/die Heimanwält*in für eine Dauer von fünf Jahren bestellt wird und auch wiederbestellt werden kann. Die Funktionsperiode des/der Heimanwält*in endet vorzeitig durch Amtsverzicht oder Widerruf der Bestellung. Bei Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben ist er/sie weisungsfrei. Es ist gesetzlich geregelt, dass er/sie seinen/ihren Sitz in Innsbruck hat, jedoch bei Zweckmäßigkeit Sprechtag außerhalb abhalten kann. Die Inanspruchnahme der Dienste ist für Bewohner*innen, Angehörige, Pflegepersonal etc. kostenlos und kann auch in anonymen Form erfolgen.

Der Gesetzgeber verpflichtet alle mit den Angelegenheiten der Sozialhilfe, des Pflegegeldes oder der Pflegeheime betrauten Organe, mit Ausnahme jener des Bundes, sowie die Heimträger*innen, den/die Heimanwält*in bei der Besorgung seiner/ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihm/ihr auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen,

Berichte oder Stellungnahmen zu übermitteln und Akteneinsicht zu gewähren.

Der/die Heimanwält*in hat darüber hinaus auch eine Informationsstelle einzurichten, die in allen den Betrieb von Heimen betreffenden und allen pflegebezogenen Angelegenheiten Auskunft zu erteilen hat. Zu diesem Zweck ist eine kostenlose Telefonauskunft einzurichten.

Sowohl der/die Heimanwält*in als auch seine/ihre Mitarbeiter*innen sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, an deren Geheimhaltung ein schutzwürdiges Interesse einer Person besteht.

Die Landesregierung hat dem/der Heimanwält*in sowohl die erforderlichen Sach- und Geldmittel als auch die sich aus dem Stellenplan ergebende Anzahl von Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus hat die Landesregierung das Recht, sich Informationen über alle Gegenstände der Geschäftsführung des/der Heimanwält*in informieren zu lassen.

2. Struktur und Organisation

2.1. Aufgaben

Gemäß § 8 Abs. 8 THPG gehört es zu den Aufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft die Bewohner*innen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen zu beraten und zu unterstützen, sowie ihre Interessen und Bedürfnisse durchzusetzen, insbesondere

- a. die Entgegennahme und die Bearbeitung von Vorbringen oder Beschwerden von Heimbewohnern oder von deren Angehörigen, Vertretern oder Vertrauenspersonen insbesondere über Mängel oder Missstände im Bereich der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege in einem Heim;
- b. die Aufklärung von Mängeln oder Missständen in Heimen und Hinwirken auf deren Beseitigung;
- c. die Beratung und Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten von Heimbewohnern;
- d. die Prüfung von Anregungen und Abgabe von Empfehlungen zur Verbesserung der Stellung der Heimbewohner;
- e. die Hilfe bei Meinungsverschiedenheiten und Auseinandersetzungen über Fragen der Unterbringung, Versorgung, Betreuung und Pflege zwischen dem Heimträger oder dem im Heim tätigen Personal einerseits und den Heimbewohnern oder deren Angehörigen, Vertretern oder Vertrauenspersonen andererseits;
- f. die Vermittlung bei Streitfällen sowie Versuch der außergerichtlichen Schlichtung in solchen Fällen;
- g. die Begutachtung von Entwürfen zu Rechtsvorschriften, die die Interessen der Heimbewohner oder sonstige Aspekte der Führung von Heimen berühren können;
- h. sowie alle zwei Jahre die Vorlage eines Tätigkeitsberichtes an die Landesregierung, der an den Landtag weiterzuleiten ist.

Einen wichtigen Meilenstein für die Ausübung der Tätigkeit bildet der Beschluss des Tiroler Landtages vom 9. Mai 2022, der die Tiroler Heimanwaltschaft **weisungsfrei** stellt. Die Umsetzung in legislatischer Form ist mit der Novellierung des Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz in § 8 Abs. 11 erfolgt:

„Der Heimanwalt ist bei der Besorgung seiner Aufgaben nach Abs. 8 an keine Weisungen gebunden. Gegenüber den beim Heimanwalt verwendeten Bediensteten ist hinsichtlich der Besorgung der Aufgaben nach Abs. 8 ausschließlich der Heimanwalt weisungsberechtigt.“

2.2. Organisation

Mit Februar 2024 wurde das Team der Tiroler Heimanwaltschaft nach jahrelangen Bemühungen durch die Verwaltungsjuristin Mag.^a Anna Pfanzelt im Ausmaß von 100 % verstärkt.

Die möglichst rasche Entgegennahme, Bearbeitung und Vermittlung von Anfragen, rechtlichen Beratungen und Beschwerden wird nunmehr von einem Team aus vier Mitarbeiterinnen auf 3,5 Vollzeitstellen erbracht.

Im Berichtszeitraum haben zudem zwei Verwaltungspraktikantinnen und eine Pflichtpraktikantin wertvolle Mitarbeit für die Tiroler Heimanwaltschaft geleistet:

- **Mag.^a Arleen Welles** März 2022 – Mai 2023
- **Mag.^a Anna Pfanzelt** Mai 2023 – Jänner 2024
- **Sarina Eller** (Pflichtpraktikum) Jänner 2024

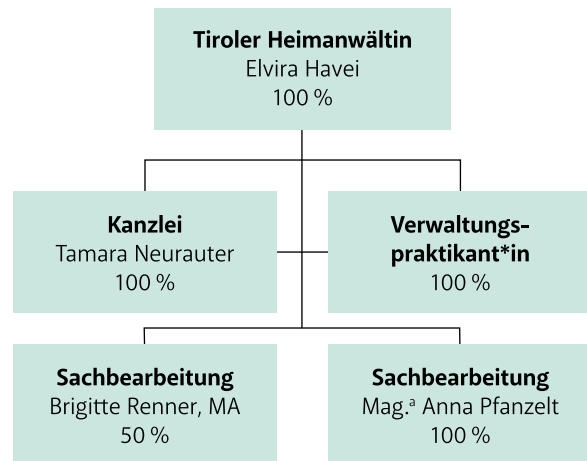


Abbildung 3 – Organigramm Tiroler Heimanwaltschaft

3. Tätigkeitsfelder

Im Sinne des Selbstbestimmungsrechts obliegt die Entscheidung, ob die Heimanwaltschaft in einem konkreten Fall hinzugezogen wird, natürlich immer den Bewohner*innen oder den jeweiligen Bevollmächtigten selbst. Bewohner*innen, deren

Angehörige und Vertrauenspersonen, gesetzliche Vertreter*innen sowie Mitarbeiter*innen von Pflegeeinrichtungen können sich kostenlos, vertraulich und auch anonym an die Tiroler Heimanwaltschaft wenden.

3.1. Information und Beratung

Die Information und die Beratung von Bewohner*innen, deren Vertreter*innen, den Angehörigen oder dem Pflegepersonal finden sowohl persönlich, telefonisch, schriftlich aber auch im Rahmen der Sprechstage zu den verschiedensten rechtlichen und finanziellen Themen, aber auch zum Thema

Gewalt statt. Hierbei ist es wichtig eine kompetente beratende Funktion einzunehmen, um weiterhelfen zu können bzw. gegebenenfalls an die zuständigen Systempartner wie Abteilung Pflege, Vertretungsnetz Wohnnervvertretung, OPCAT usw. weiterzuleiten.

3.1.1. Fallbeispiele aus der Praxis

„Hass im Netz“

Die Tiroler Heimanwaltschaft haben mehrere Anfragen im Zusammenhang mit dem Thema „Hass im Netz“ erreicht. Beispielsweise wandte sich das Pflegepersonal mit der Frage an die Heimanwaltschaft, welche Maßnahmen man ergreifen könne, wenn Angehörige das Heim auf Social Media schlechtmachen.

Die Auskunft der Tiroler Heimanwaltschaft lautete wie folgt:

Die meisten Internet-Plattformen führen ein eigenes Meldesystem, mit welchem Beiträge oder Fotos direkt gemeldet werden können und damit die Plattform aufgefordert werden kann, Postings zu löschen. Aus Beweisgründen sollten Screenshots der Postings angefertigt werden.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit über das Gericht durch ein eigenes Verfahren einen Unterlassungsauftrag zu erwirken. Der Antrag auf Erlassung eines Unterlassungsauftrags kann mit einem angebotenen Formular (elektronisch oder per Post) bei Gericht eingebracht werden. Der Nachweis über den rechtsverletzenden Inhalt (zum Beispiel ein Screenshot) ist anzuschließen.

Falls der Inhalt des Postings auch strafbar ist, kann Anzeige erstattet werden. Folgende Straftatbestände des österreichischen Strafgesetzbuches kommen bei „Hasspostings“ beispielsweise in Frage: Nötigung (§ 105 StGB), Üble Nachrede (§ 111 StGB), Verleumdung (§ 297 StGB).

<https://justizonline.gv.at/jop/web/faq/kategorie/1>

„Sprachassistentin Alexa“

Die Tiroler Heimanwaltschaft erreichte eine Anfrage im Zusammenhang mit der Sprachassistentin „Alexa“ hinsichtlich des Datenschutzes. Die Sprachassistentin sei in einem Bewohnerzimmer platziert worden. Nach umfassender Recherche konnte die Tiroler Heimanwaltschaft folgende Auskunft geben: Um mit der Benützung von Sprachassistenten die Grundsätze für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten nach der DSGVO einzuhalten und die Persönlichkeitsrechte von anderen Personen nicht zu beeinträchtigen, müssen Einwilligungen von betroffenen Personen eingeholt werden. Jede Person, welche einen Raum mit einem Sprachassistenten betritt, gilt als betroffene Person und muss ihre Einwilligung zur Nutzung des Assistenten erteilen. Das gilt somit für Bewohner*innen, Beschäftigte, Angehörige und weitere Dritte wie Besucher*innen und Ärzt*innen. Willigt eine Person nicht ein, muss die Aufnahmefunktion während des Aufenthalts im Bewohner*innenzimmer deaktiviert werden.

„Briefgeheimnis“

Ebenso eine präsenste Thematik ist das Recht auf Schutz des Briefgeheimnisses in Wohn- und Pflegeheimen. Grundsätzlich sind nur die Bewohner*innen selbst berechtigt ihre Briefe zu öffnen. Die Öffnung gewisser Behördenpoststücke etwa der Pensionsversicherungsanstalt durch das Heim erfordert eine ausdrückliche Zustimmung der Bewohner*innen. Demgemäß ist eine Einverständniserklärung einzuholen, welche die Öffnung von Schriftstücken, die für den Heimbetrieb unerlässlich sind, durch befugte Mitarbeiter*innen erlaubt. Außerdem müssen Heimbewohner*innen darüber informiert werden, dass die Einwilligung jederzeit per E-Mail, per Post oder auch mündlich gegenüber der Heimleitung kostenfrei widerrufen werden kann. Eine Generalklausel im Heimvertrag mit welcher Heimbewohner*innen das Heim dazu ermächtigen, sämtliche Briefe zu öffnen, ist nicht zulässig. Quelle: MMag. Michaela Schweighofer, Wer darf in Pflegeheimen Briefe öffnen?, ÖZPR 2014/30

„Umgang mit Wertgegenständen im Todesfall“

Der Umgang mit Wertgegenständen von Bewohner*innen im Todesfall ist gesetzlich geregelt und wird den Heimträger*innen hierbei kein Gestaltungsspielraum überlassen. Bei diesbezüglichen Anfragen kann seitens der Heimanwaltschaft ausschließlich auf die gesetzliche Lage hingewiesen werden, da Wertgegenstände, genauso wie Geld und Immobilien zum Vermögen zählen und im Zuge des Verlassenschaftsverfahrens an die rechtmäßigen Erben übergeben werden. Erfahrungsgemäß haben Wertgegenstände wie Schmuck, etc. oft eher einen ideellen Wert als einen materiellen Wert, weshalb der korrekte Umgang derselben für alle Beteiligten wichtig ist.

„Kündigung des Heimvertrages durch den Heimträger“

Heimbewohner*innen gelten als Verbraucher*innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes und sind daher besonders schutzwürdig.

In § 27i KSchG sind die Kündigungsmöglichkeiten durch den Heimträger geregelt. Eine zwingende Voraussetzung für eine Kündigung des Heimvertrages durch den Heimträger ist das Vorliegen eines wichtigen Grundes. Besonders zu dem Kündigungsgrund gemäß § 27i (1) Z 3 KSchG, und zwar die derart schwere Störung eines Heimbewohners/einer Heimbewohnerin, dass dem Träger oder den anderen Bewohner*innen ein weiterer Aufenthalt nicht mehr zugemutet werden kann, sind vermehrt Anfragen bei der Tiroler Heimanwaltschaft eingegangen.

Für die Anwendung dieses Kündigungsgrundes muss nicht nur das fortgesetzte, stark störende Verhalten eines Heimbewohners/einer Heimbewohnerin vorliegen, sondern auch die formalen Voraussetzungen sind zu erfüllen. So hat eine qualifizierte Ermahnung des Heimträgers zu erfolgen (§ 27e (2) KSchG) und dieser muss alle sonstigen zumutbaren Abhilfemaßnahmen gegen die Störung des Heimbetriebes ergriffen haben, bevor eine wirksame Kündigung ausgesprochen werden kann.

3.2. Beschwerden

Die Tiroler Heimanwaltschaft ist gemäß § 8 Abs. 8 THPG dazu verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen. Zum Teil können solche Beschwerden durch die Anforderung einer Stellungnahme des Heimes oder im Rahmen eines Vermittlungsgesprächs gelöst werden.

In manchen Fällen erfordert eine effektive Bearbeitung aber auch eine Meldung an die Aufsichtsbehörde bzw. die Einbeziehung eines/ einer fachlichen Sachverständigen z.B. aus der Pflege, Amtsarzt, Hochbau etc.

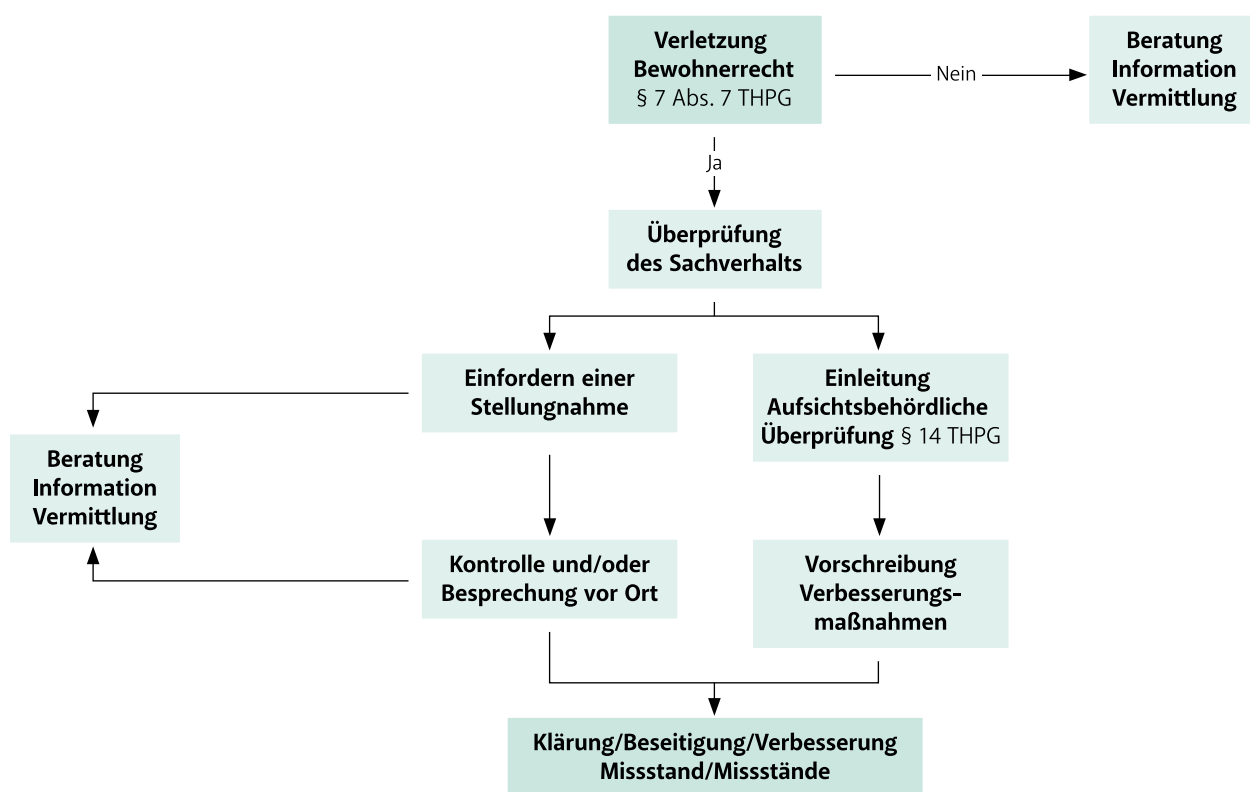


Abbildung 4 – Ablauf der Beschwerdebearbeitung

3.2.1. Fallbeispiele aus der Praxis

„Zimmerwechsel innerhalb des Heimes“

Ein häufiges Thema ist der Zimmerwechsel innerhalb des Heimes. Die Heimanwaltschaft wurde bereits des Öfteren mit der Frage konfrontiert, ob das Heim einen Bewohner/eine Bewohnerin gegen seinen/ihren Willen in ein anderes Stockwerk übersiedeln darf. Aufgrund einer konkreten Beschwerde von Angehörigen zu dieser Thematik konnte darüber aufgeklärt werden, dass gemäß den gesetzlichen Regelungen eine einseitige Änderung des Wohnraums pflegerisch unbedingt notwendig und dadurch sachlich gerechtfertigt sein muss. Außerdem sollte ein

allfälliger Zimmerwechsel schriftlich festgehalten und diese Vereinbarung an den/die Bewohner*in bzw. die Vertretungs- oder Vertrauensperson in Schriftform ausgefolgt werden.

Die Situation konnte durch die Vermittlung und Beratung der Heimanwältin zur Zufriedenheit aller aufgeklärt werden, wobei sich die Einbeziehung der Angehörigen bei einem allfälligen Zimmerwechsel als besonders wichtig herausgestellt hat, da die Unterstützung bei der Übersiedelung, beim Einrichten und beim Eingewöhnen für die Bewohner*innen ebenso wichtig ist.

„Absturzsicherung“

Eine Bewohnerin beschwerte sich über die mangelnde Absturzsicherung des Nebenzuganges eines Wohn- und Pflegeheimes und die damit einhergehende Gefährlichkeit aufgrund der viel befahrenen Straße. Darafhin wurde die Situation von der Heimanwältin mit der Heimleitung vor Ort begutachtet und besprochen, woraufhin die Montage eines Geländers zur Sicherung des Außenbereiches bei der Hausverwaltung erwirkt werden konnte.



Abbildung 5 – Absturzsicherung „neu“ / Quelle Elvira Havei

3.3. Hilfe und Vermittlung

Das Angebot von Hilfe und Vermittlung bei Problemen bzw. Konflikten in den Heimen ist ebenfalls Aufgabe der Tiroler Heimanwaltschaft. Die Bewohner*innen befinden sich in einer besonderen Lebenslage, die durch die Abhängigkeit von der Pflege und der Betreuung im Wohn- und Pflegeheim gekennzeichnet ist. Doch auch hier gehören Konflikte zum Leben bzw. zum Alltag dazu. Diese entstehen häufig, wenn sowohl die Bewohner*innen, deren Angehörigen aber auch das Personal in den Heimen in belastenden Situationen Erwartungen aneinander stellen und miteinander auskommen sollen.

Die Mitarbeiterinnen der Heimanwaltschaft bieten entsprechende Hilfeleistung an bzw. nehmen eine vermittelnde Position in Vermittlungsgesprächen ein. Dabei wird grundsätzlich darauf geachtet, allen Anfragen und Anliegen gleichermaßen Glauben zu schenken, die initiierten Gespräche respektvoll und wertschätzend abzuhalten sowie die Betroffenen mit Empathie zu unterstützen.

Die Möglichkeit zur Aussprache und das Einbinden aller Beteiligten in einen Lösungsfindungsprozess erleichtert in Folge auch das zukünftige Miteinander. Zumeist entstehen diese Konflikte zwischen dem Pflegepersonal und den Angehörigen. In diesem Kontext arbeitet die Tiroler Heimanwaltschaft auch nach dem Grundsatz, dass alle Beteiligten ohnehin das gleiche Ziel verfolgen sollen – nämlich **das Wohlergehen bzw. die Würde der Bewohner*innen**.

Durch die Gespräche mit allen Beteiligten, in denen die Tiroler Heimanwaltschaft eine Vermittlerrolle einnahm bzw. einnimmt, können vielfach Konflikte vorab gelöst werden, ohne dafür die Aufsichtsbehörde oder die Gerichte miteinbeziehen zu müssen.

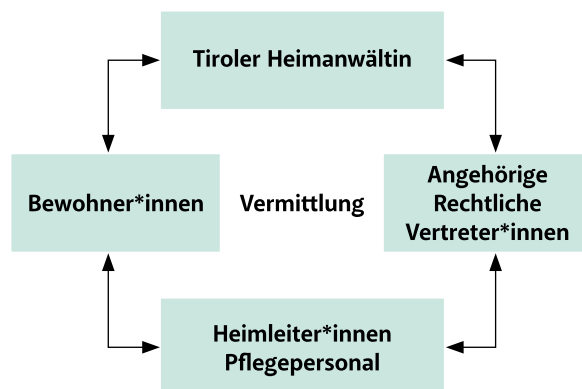


Abbildung 6 – Vermittlung bei Konflikten



Abbildung 7 – Sprechtag Wohnheim Nussdorf-Debant /
Quelle Elvira Havei

3.3.1. Fallbeispiele aus der Praxis

„Heimwechsel“

Eine Angehörige einer Bewohnerin kritisierte, dass ihre Mutter aufgrund einer Bettenknappheit nicht in ihrer Wohnortgemeinde, sondern in einem verkehrstechnisch schwer erreichbaren Heim vom Gemeindeverband untergebracht wurde. Dies führe zu einer sozialen Isolation. Die Tiroler Heimanwaltschaft konnte nach einigen Gesprächen und dem Freiwerden eines Bettes die Angelegenheit zur Zufriedenheit aller lösen.

„Verlust von Heilbehelfen“

Ein Verlust von Heilbehelfen wie einem Hörapparat und einer Zahnprothese bei zwei dementen Bewohner*innen führte zu Beschwerden der Angehörigen und der Frage, ob und wie diese Heilbehelfe ersetzt werden können. Die Angehörigen wurden darüber rechtlich aufgeklärt, dass ein Verlust von Heilbehelfen immer wieder vorkomme, das Heim jedoch nur gesetzlich für einen Verlust und/oder Beschädigung verpflichtet ist, wenn dieser vom Personal verschuldet wird. Für alle anderen Fälle wie etwa das Verlegen eines Heilbehelfs durch den Bewohner/die Bewohnerin selbst gäbe es die Möglichkeit einer kulantem Lösung. Auf Intervention der Heimanwältin kam es zwischen der Heimleitung und den Angehörigen zu einer einvernehmlichen positiven Lösung.

„Fehlendes Casemanagement – unwürdiger Sterbeprozess“

Ein Angehöriger wandte sich an die Heimanwaltschaft mit folgendem Anliegen:

Beim Sterbeprozess seiner Mutter kam es im Wohn- und Pflegeheim zu mehreren Komplikationen.

„Meine Mutti starb über 18 Stunden lang, ohne jedwede medikamentöse bzw. palliative Unterstützung durch das Pflegeheim, in dem sie seit 3 Jahren wohnhaft war.“

Die ausschlaggebenden Gründe hierfür waren:

„Starke Schmerzmittel müssen, wie alle verschreibungspflichtigen Medikamente von einem Arzt verschrieben werden. Im Altenwohnheim gibt es keine Heimärzte. Somit ist der Hausarzt des Patienten für den Patienten zuständig. Wenn keine Medikamente verschrieben sind, dann heißt es warten und leiden.

Es gibt in diesem Heim keine Sicherheitsvorkehrung, die prüft, ob der Hausarzt Medikamente verschrieben und Anweisungen gegeben hat.

Es gibt in diesem Heim offensichtlich keinen Plan, was passiert, wenn ein Patient stirbt und der Hausarzt keine Anweisungen zur ‚Sterbebegleitung‘ gegeben hat. Es gibt keine Alternativen ‚zum Rezept vom Arzt‘.“

Das fehlende Casemanagement in diesem Fall führte zu einem „sinnlos schmerzhaften unwürdigen Sterbeprozess“ der Mutter und „zu einem traumatisierten Erlebnis für Angehörige und die Pfleger, die den Prozess mitanschauen mussten“.

Auf Intervention der Tiroler Heimanwaltschaft wurde eine Schulung des Pflegepersonals im Hinblick auf den Umgang mit sterbenden Menschen, eine Ausarbeitung des Casemanagement und eine Aufklärung über die Verwendung von palliativer Notfallmedikamente in die Wege geleitet.

3.4. Sprechtage

Die Sprechtage finden regelmäßig jeden Mittwoch in einem der 97 Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime statt. Die Termine dazu werden rechtzeitig mit den Heimen abgestimmt und die Informationen werden mittels Schreiben und Plakaten im jeweiligen Heim und in der jeweiligen Gemeinde ausgehängt. Eine Übersicht über die aktuellen und geplanten Sprechtage findet sich auch auf der Homepage der Tiroler Heimanwaltschaft.

Die persönlichen Gespräche zwischen den Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft finden mit den Bewohnerinnen und den Bewohnern, mit den Angehörigen und den Vertrauenspersonen sowie mit den Mitarbeiter*innen der Einrichtungen und den Heim- und Pflegedienstleitungen direkt vor Ort statt. So kann auf Anliegen und Wünsche sofort und direkt eingegangen und im Anschluss unbürokratisch gemeinsam mit den Mitarbeiter*innen im Heim nach einem Lösungsweg gesucht werden.



Abbildung 8 – Quelle: Silberhoamat Weidachhof Schwaz

Die Sprechtage finden großen Anklang bei den Bewohner*innen und es herrscht ein reger Austausch. Insgesamt wurden im Berichtszeitraum vor Ort Gespräche mit 1.146 Bewohner*innen geführt.

3.4.1. Fallbeispiel aus der Praxis

„Überprüfung des Bewohnerinnenzimmers durch einen Sachverständigen“

Die Heimanwältin stellte bei einem Sprechtag gemeinsam mit einer Bewohnerin fest, dass das Zimmer der Bewohnerin und die Nasszelle aufgrund von unzähligen Gegenständen vollgeräumt und damit die Bedingungen bei den Pflegehandlungen sowie der Reinigung erschwert werden.

Daraufhin wurde seitens der Heimanwaltschaft eine Überprüfung durch einen Sachverständigen zu Hygiene- und Sicherheitsvorschriften veranlasst. Es konnte der Bewohnerin ein positives Ergebnis rückgemeldet werden, und zwar, dass keine problematische Situation vorliegt, jedoch die eingeschränkte räumliche Situation für das Pflegepersonal keine idealen Arbeitsbedingungen darstellen.

3.5. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen

Um die aktuellen Bewohner*innen-Rechte vor Ort zu überprüfen sowie deren Zufriedenheit und Lebensqualität in den Heimen zu erhalten nimmt die Tiroler Heimanwaltschaft als externe weisungsfreie Stelle ihre Aufgabe als Interessensvertreterin wahr und nimmt an den aufsichtsbehördlichen Heimeinschauen teil. Im Fokus stehen dabei die Einhaltung der Zielsetzungen des Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetzes (THPG), insbesondere

der Schutz der Rechte und Interessen von Heimbewohner*innen sowie die Wahrung der Menschenwürde, die Wahrung und Förderung der Selbstständigkeit, der Selbstbestimmung und der Selbstverantwortung der Heimbewohner*innen sowie die Sicherung der Qualität von Pflege und Betreuung. Bei diesen Besuchen können Fragen oder Anliegen auch vertraulich besprochen werden.

3.5.1. Routine-Überprüfungen

Im Jahr 2019 wurde die Kompetenz der aufsichtsbehördlichen Überprüfungen gemäß § 14 Heim- und Pflegeleistungsgesetz von den Bezirksverwaltungsbehörden an das Amt der Tiroler Landesregierung, Gruppe Gesundheit, Gesellschaft und Soziales und in weiterer Folge im Jahr 2022 an die

Abteilung Pflege übertragen. Der bisher 5-jährige Überprüfungsrythmus wurde auf 3-jährige Überprüfungsintervalle verkürzt. Dies bedeutet engmaschigere Begutachtungsmöglichkeiten und damit verbunden zusätzliche Präsenz in und für die Heime.

Im Rahmen von quartalsmäßigen Besprechungen mit den Vertreter*innen der Abteilung Pflege und der Heimanwältin werden Grundsatzfragen erörtert, besondere Einzelangelegenheiten besprochen sowie von diversen Prüfungsergebnissen berichtet.

3.5.2. Anlassbezogene Überprüfungen

Anlässlich bei der Tiroler Heimanwaltschaft einlangenden Beschwerden oder Hinweisen auf Mängel führt die Abteilung Pflege anlassbezogen zusätzlich angemeldete und unangemeldete Schwerpunktprüfungen durch und konzentriert sich bei einer Vor-Ort-Begehung auf das aufgezeigte Problemfeld.

Gründe für anlassbezogene Überprüfungen sind Beschwerden und Hinweise vielschichtiger Art:

- Gefahr in Verzug aufgrund eines oder mehrerer Mängel
- mangelnder Personaleinsatz
- Probleme bei der Medikamentenvergabe
- mangelnde Hygiene
- Vorwürfe zu freiheitsentziehenden Maßnahmen oder über Gewalt
- mangelnde Pflege- und Betreuungsqualität

3.5.3. Überprüfung der Heimverträge

Der Heimvertrag regelt gemäß den Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes unter anderem die Ansprüche, die Zahlungsbedingungen, die Gewährleistung und die Tarifierung, wodurch er ein wichtiges Qualitätsmerkmal einer Einrichtung darstellt. Vor allem dient er der Sicherheit der Bewohner*innen und des Trägers. Die Tiroler Heimanwaltschaft überprüft diese im Rahmen der aufsichtsbehördlichen Heimeinschauen im Allgemeinen und gegebenenfalls auch auf Wunsch einzelner Bewohner*innen.

Ein Heimvertrag soll folgende wesentliche Punkte beinhalten:

- Dauer des Vertrags
- Festlegungen zu den Persönlichkeitsrechten der Heimbewohner*innen
- Räumlichkeiten des Heims
- Beschreibung aller Leistungen
- Entgeltaufschlüsselung (nach Unterkunft, Verpflegung, Grundbetreuung, besondere Pflege- und Zusatzleistungen)
- Kautions
- Regelungen über die Kündigung
- Details über die Abwesenheitsvergütung

3.6. Öffentlichkeitsarbeit

Der Bereich Öffentlichkeitsarbeit umfasst die Erstellung eines 2-jährigen Tätigkeitsberichtes, diverse Vorträge und Schulungen sowie die Bereitstellung einer barrierefreien Homepage.

Die Homepage der Tiroler Heimanwaltschaft wurde bereits im Jahr 2020 barrierefrei gestaltet, damit diese auch Nutzer*innen, insbesondere Menschen mit Behinderungen, zugänglich gemacht werden konnte.

3.7. Zusammenarbeit

Die Teilnahme der Heimanwältin bei regelmäßigen Vernetzungstreffen mit diversen Systempartner*innen bieten die Möglichkeit sich auszutauschen sowie die Erfahrungen zu teilen.

Systempartner*innen intern	Systempartner*innen extern
MMag. ^a Dr. ⁱⁿ Cornelia Hagele, Landesrätin für Gesundheit und Pflege	Heimträger*innen, Heim-und Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter*innen
Mag. ^a Eva Pawlata, Landesrätin für Soziales	Volksanwaltschaft – OPCAT
Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales	VertretungsNetz – Bewohnerververtretung
Abteilung Soziales	VertretungsNetz – Patientenanzwaltschaft
Abteilung Pflege	VertretungsNetz – Erwachsenenvertretung
Abteilung Gesundheitsrecht und Krankenanstalten	Caritas – Demenz-Servicezentrum und Regionalarbeit Imst
Landesvolksanwältin Tirol	ARGE Pflege- und Patientenvertretungen Österreich
Tiroler Patientenvertretung	ARGE Heimleiter*innen Tirols
Abteilung Hochbau	UMIT – Research Committee for Scientific Ethical Questions
Tiroler Landesstelle für Brandverhütung	Tiroler Hospizgemeinschaft
	Sozialversicherungsträger
	Ärztelammer für Tirol

Abbildung 9 – Systempartner*innen der Tiroler Heimanwaltschaft

Die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen bzw. Systempartner*innen ist für die erfolgreiche Arbeit von besonderer Bedeutung. Der Informationsaustausch und gemeinsames Erörtern erforderlicher Maßnahmen gewährleisten die Einhaltung der Bewohner*innen-Rechte, der Qualitätssicherung und die Beseitigung von Mängeln in den Pflegeheimen.

4. Statistische Daten

Die Tätigkeiten bzw. Aufgaben wurden im folgenden Abschnitt mittels dem Programm „HdA-Haus der Anwaltschaften“ statistisch erfasst und ausgewertet.

4.1. Verteilung nach Kontaktaufnahmen, Motivation und Einbringer*innen

In den beiden Berichtsjahren 2023/2024 wurden insgesamt 5.747 Kontaktaufnahmen in Form von Anfragen, Beschwerden oder rechtlichen Beratungen bearbeitet. Im Vergleich zum vorhergehenden Berichtszeitraum 2021/2022 lässt sich ein Rückgang von knapp 20 % erkennen. Dies ist primär auf das Wegfallen der pandemiebedingten Unsicherheiten und Fragestellungen aufgrund der Corona-Krise zurückzuführen.

Im Jahr 2024 sind im Vergleich zum Jahr 2023 die rechtlichen Anfragen zu Themen wie z.B. Heimvertragskündigung sowohl durch den Heimträger als auch durch Heimbewohner*innen, um 11 % und die allgemeinen Anfragen um 5 % gestiegen. Auch die rechtlichen Themen wie z.B. Privatsphäre und Datenschutz werden immer präsenter. Die Beschwerden sind im Berichtszeitraum um 3 % gesunken, ebenso die finanziellen Anfragen um 2 % und die sonstigen Anfragen um 11 %.

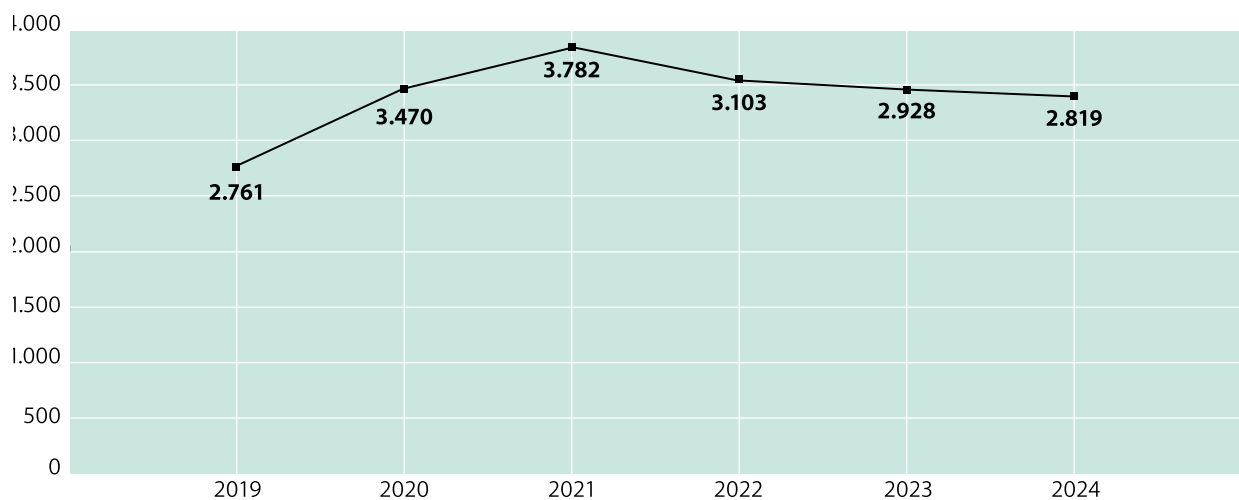


Abbildung 10 – Auswertung Kontaktaufnahmen von 2019 bis 2024

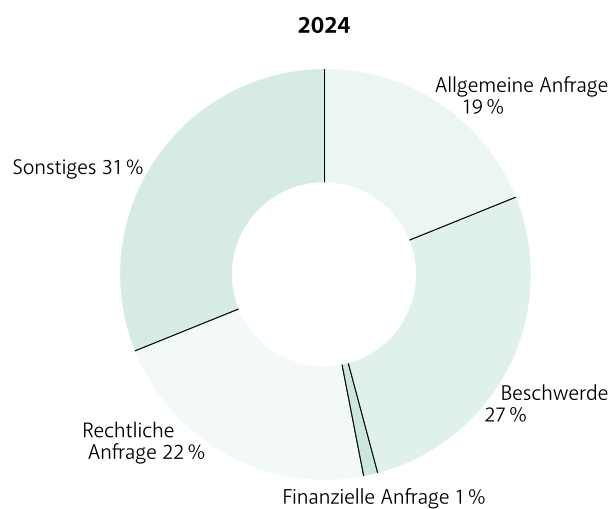
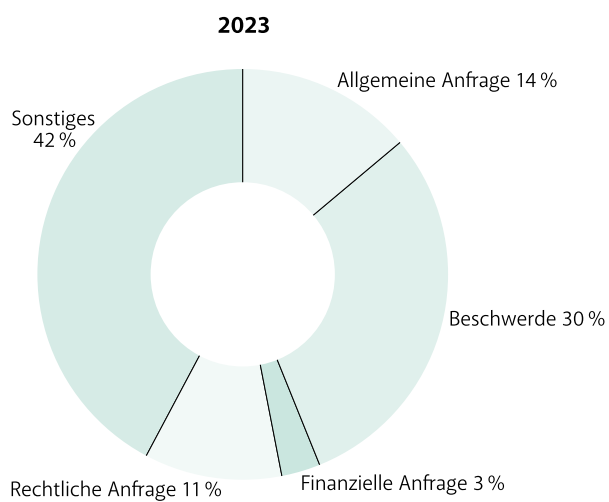


Abbildung 11 – Verteilung der Kontakte nach Motivation

Hervorstechend im Vergleich zum Tätigkeitsbericht 2021/2022 ist der starke Anstieg der Anfragen der

Bewohner*innen im Jahr 2023 von 21 auf 56 % und im Jahr 2024 von 13 auf 58 %.

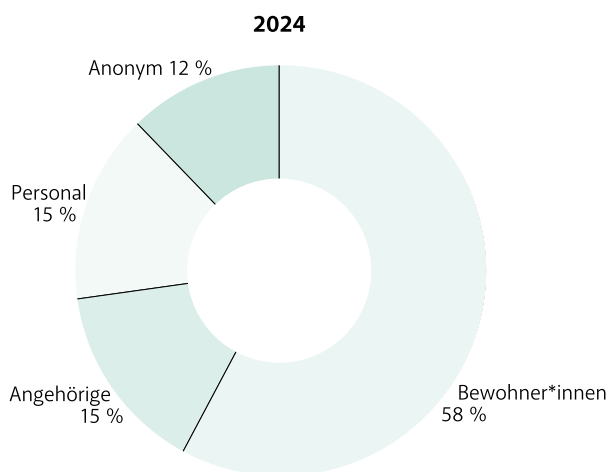
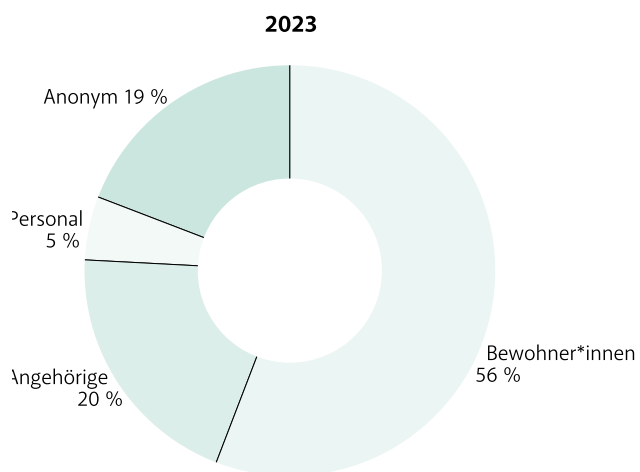


Abbildung 12 – Verteilung der Kontakte nach Einbringer*innen

Auch die Anfragen/Kontaktaufnahmen durch das Heimpersonal sind im aktuellen Berichtszeitraum um 10 % gestiegen. Die gute Zusammenarbeit mit den Heimleiter*innen, Pflegedienstleiter*innen

und Mitarbeiter*innen der Heime ist der Heimanwaltschaft ein großes Anliegen. Hingegen sind die anonymen Kontaktaufnahmen um 7 % und die Anfragen durch Angehörige um 5 % gesunken.

Seitens der Bewohner*innen und der Angehörigen werden auch wertschätzende Worte für die Pflegepersonen und Heimmitarbeiter*innen gefunden.

Folgende positive Rückmeldung als Beispiel für eine zufriedene Pflege im Heim ist dabei besonders hervorzuheben:

„Meine liebe Mutter durfte für 2 1/2 Jahre im Wohnheim ihre letzte Lebenszeit verbringen. In diesem Zeitraum des Aufenthaltes meiner Mutter im Wohnheim durfte sie und auch ich eine Herzlichkeit und Zugewandtheit in der Betreuung und Pflege erfahren, wie ich es mir hätte nie erträumen lassen. Alle MitarbeiterInnen und Chefleute des ganzen Hauses sind unglaublich engagiert, sehr professionell, auch in sehr schwierigen Zeiten (Corona, Personalknappheit). Nie gab es Unfreundlichkeiten. Immer ein offenes Ohr und benötigte Informationen – die Kommunikation perfekt. Ich habe mich oft gefragt (aber auch die MitarbeiterInnen), wie sie dies denn alles schaffen; einfach unglaublich!“

4.2. Sprechtage

Jeweils am Mittwoch hält das Team der Tiroler Heimanwaltschaft einen Sprechtag in einem der Tiroler Wohn- und Pflegeheime ab.

Insgesamt fanden im Berichtszeitraum 2023/2024 100 Sprechtage statt. Hier wurden mit insgesamt 1.146 Bewohner*innen Gespräche geführt.

Bezirk	Anzahl Heime	Sprechtage 2023	Sprechtage 2024
Innsbruck-Stadt	14	8	8
Innsbruck-Land	25	11	13
Imst	10	6	5
Kitzbüchel	10	6	3
Kufstein	15	9	8
Landeck	5	4	2
Lienz	4	2	2
Reutte	2	1	1
Schwaz	12	5	6
Gesamt Tirol	97	52	48

Abbildung 13 – Übersicht Sprechtage nach Bezirken 2023/2024

Bei den Sprechtagen gaben 893 Bewohner*innen positive und 35 Bewohner*innen negative Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit den jeweiligen Pflege-, Betreuungs-, Essens- und Wohnbedingungen des Pflegeheimes ab. 218 Bewohner*innen gaben ihre grundsätzliche Zufriedenheit an, ohne Zusammenhang zu bestimmten Themen. Daraus lässt sich eine **Zufriedenheit der abgefragten Bewohner*innen von rund 97%** ableiten.

Auch Angehörige bzw. rechtliche Vertretungen haben die Möglichkeit in Anspruch genommen, direkt vor Ort Gespräche mit der Tiroler Heimanwältin zu führen. Weitere 46 Anfragen bzw. Konfliktgespräche zwischen dem Heim- bzw. Pflegepersonal und den Bewohner*innen bzw. deren Vertretungen wurden erfolgreich abgehalten, bearbeitet bzw. gelöst.



Abbildung 14 – Sprechtag Wohnheim Nussdorf-Debant /
Quelle: Elvira Havei

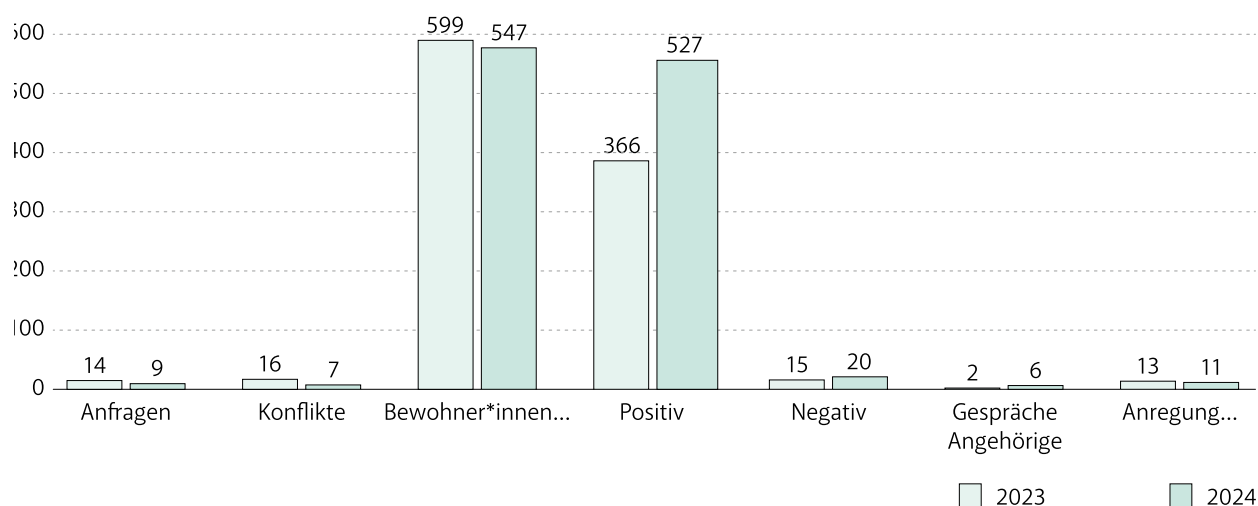


Abbildung 15 – Auswertung der Zufriedenheitsumfrage bei Sprechtagen 2023/2024

Aufgrund der negativen Rückmeldungen von Betroffenen, sowie der eigenständigen Beobachtungen der Tiroler Heimanwaltschaft wurden rund 24 Anregungen direkt am Sprechtag an die Heim- und Pflegedienstleitungen herangetragen bzw. vermittelt und es konnte somit eine positive Verbesserung der Kritikpunkte erreicht werden.



Abbildung 16 – Bewohner „Peppi“ Wohnheim Haus Sebastian, Axams / Quelle: Elvira Havei

4.3. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen

Die Tiroler Heimanwaltschaft hat im Berichtszeitraum 2023/2024 an insgesamt 61 aufsichtsbehördlichen Überprüfungen teilgenommen.

Zur Überprüfung der Bewohner*innen-Rechte stehen die Bestimmungen des Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetzes sowie weitere gesetzliche Grundlagen und Bestimmungen wie z.B. die Einhaltung des Konsumentenschutzgesetzes, des

Heimaufenthaltsgesetz, des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes usw. im Fokus.

Im Wissen um die allorts angespannte Personalsituation wird von Seiten der Tiroler Heimanwaltschaft darauf geachtet und empfohlen, dass die vorgegebenen Qualitätsstandards sowohl in der Pflege als auch in der Betreuung eingehalten werden, um die bestmögliche Versorgung für die Bewohner*innen weiterhin gewährleisten zu können.

Bezirk	Anzahl Heime	Heimeinschau 2023	Heimeinschau 2024
Innsbruck-Stadt	14	5	3
Innsbruck-Land	25	8	9
Imst	10	3	4
Kitzbühel	10	3	2
Kufstein	15	5	5
Landeck	5	2	1
Lienz	4	2	1
Reutte	2	1	1
Schwaz	12	3	3
Gesamt Tirol	97	32	29

Abbildung 17 – Routinemäßige Heimeinschauen nach Bezirken 2023/2024

4.3.1. Heimverträge

Anlässlich der Heimeinschauen wurden 61 Heimverträge zur Durchsicht angefordert und auf ihre Rechtmäßigkeit wie auch auf die Einhaltung der Bewohner*innen-Rechte überprüft. Zu den festgestellten Auffälligkeiten

z.B. zu Datenschutzbestimmungen, fehlende Passagen zum Recht auf Widerruf von gegebenen Zustimmungen, Zimmerwechselmodalitäten usw. wurden Anregungen zur Richtigstellung an die Verantwortlichen der Heime übermittelt.

4.4. Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge

Die Tiroler Heimanwältin hat 34 Vorträge zu den Themen Bewohner*innen-Rechte und Gewalt bzw. Gewaltprävention in den Heimen, Krankenpflegeschulen, Gesundheits- und

Sozialsprengeln und der Universität Innsbruck abgehalten.

Jahr	AZW fhg Innsbruck	AZW UMIT Hall	Universität Innsbruck Altenrecht	Vorträge Heime	Kranken-pflegeschule Lienz	BIZ Zams
2023	7	3	2	8	1	0
2024	3	1	1	6	0	2

Abbildung 18 – Vorträge 2023/2024

5. Arbeitsgruppen

5.1. ARGE der Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs

Bei der Frühjahrstagung der ARGE Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs vom 02. und 03. Mai 2023 in Klagenfurt wurden unter anderem Fragen zur Sterbeverfügung diskutiert und das

Thema Nachhaltigkeit im Gesundheitswesen erörtert.



Abbildung 19 – Quelle: Tagung der ARGE Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs

v.l.n.r.: Dr.ⁱⁿ Angelika Schiwek, Mag.^a Bettina Irrasch, Elvira Havei, Mag. Alexander Wolf, Dr.ⁱⁿ Helga Willinger, Mag. Dr. Lukas Greisenegger, Dr.ⁱⁿ Michaela Wlattnig, Mag. Birger Rudisch, Mag. Michael Prunbauer, Mag. Michael Wall, Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell, Dr. Gerhard Jelinek

5.2. ARGE Tiroler Altenheime

Der Vorstand der ARGE Tiroler Altenheime setzt sich aus Heimleiter*innen, Geschäftsführer*innen und Pflegedienstleiter*innen zusammen, die über eine jahrelange Erfahrung verfügen und aus allen Bezirken Tirols vertreten sind. Ziel ist es, die hohe Lebensqualität der Bewohner*innen in den Institutionen sicherzustellen sowie gemeinsam Initiativen und Projekte zur laufenden Entwicklung und Optimierung zu starten.

Bei den jährlichen Jahreshauptversammlungen ist die Tiroler Heimanwältin vertreten. Dabei findet ein regelmäßiger Austausch mit den Vertreter*innen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime und Systempartner*innen statt.

5.3. Research Committee for Scientific Ethical Questions (RCSEQ)

An der Privaten Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik (kurz: UMIT) in Hall in Tirol ist das Research Committee for Scientific and Ethical Questions (kurz: RCSEQ) eingerichtet. Das RCSEQ hat auch die Aufgabe, die wissenschaftliche Qualität der eingereichten Studien mit besonders schutzwürdigen Personengruppen bzw. mit sensiblen, personenbezogenen Daten zu überprüfen (Qualitätssicherung). Dieses Komitee ist ein entscheidungsbefugtes Kollegialorgan der Privatuniversität UMIT und der Fachhochschule Gesundheit Tirol (kurz: fhg),

welches geplante Studien der Absolvent*innen der vorgenannten Hochschulen, die nichtinterventionell, nichtärztlich und extramural sind, auf wissenschaftlich-ethische Kriterien beurteilt. Die Tiroler Heimanwältin ist ein ordentliches stimmberechtigtes Mitglied dieses Komitees.

Im Berichtszeitraum 2023/2024 fanden 11 Sitzungen an der Privatuniversität UMIT statt, wo die Tiroler Heimanwaltschaft die Rechte der Heimbewohner*innen bestmöglich vertreten hat.

Einreichungen im Studienjahr 2023/2024			
	Gesamt	davon UMIT TIROL	davon fh gesundheit
Anfragen (Beratung Forschende/ Studierende)	33	28	5
Antrag (verkürztes Verfahren)	90	76	14
Antrag (Sitzungen/UB)	14	11	3
Antrag sonstige (EK-vorlagepflichtig, Zurückziehung, Zurückweisung)	16	13	3
Gesamt	153	128	25

Abbildung 20 – Quelle: Tätigkeitsbericht Research Committee for Scientific Ethical Questions – RCSEQ, UMIT TIROL und fh gesundheit 2023/2024

5.4. Vertretungsnetz Bewohnerververtretung

Das Vertretungsnetz Bewohnerververtretung schützt das Grundrecht auf persönliche Freiheit von Menschen mit psychischen Erkrankungen oder intellektuellen Beeinträchtigungen in Alten-, Wohn- und Pflegeheimen, Einrichtungen der Behindertenhilfe, Einrichtungen zur Pflege und Erziehung Minderjähriger sowie sonstigen ähnlichen Einrichtungen und Krankenanstalten. Sie setzen sich dafür ein, dass betreute Menschen nicht unnötig in ihrer Bewegungsfreiheit beschränkt werden und überprüfen freiheitsbeschränkende Maßnahmen.

Zum gegenseitigen fachlichen Austausch finden gemeinsame Sitzungen statt. Ebenso wird bei Vermittlungsgesprächen zwischen Bewohner*innen, rechtlichen Vertretungen und Pflegepersonal das Vertretungsnetz Bewohnerververtretung von der Tiroler Heimanwaltschaft bei Bedarf miteinbezogen.

5.5. OPCAT-Kommission der Volksanwaltschaft

Mit der Volksanwaltschaft finden jährliche Besprechungen mit der Leiterin der Kommission für Tirol Frau Univ.Prof. Dr.ⁱⁿ Verena Murschetz statt. Die OPCAT-Kommission orientiert sich an den von der Bundes-Volksanwaltschaft vorgegebenen

Prüf Schwerpunkten für die Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime und berichten im Anschluss über ihre Besuche sowie den daraus abgeleiteten Empfehlungen direkt an die Volksanwaltschaft bzw. das Büro des Landeshauptmannes von Tirol.

5.6. Pflegekoordinationsstelle Innsbruck

Mit dem Pflegekoordinator Herr Michael Urschitz Bsc.,MSc. der Stadt Innsbruck werden seit 2024 regelmäßig Besprechungen zum Informations-

austausch abgehalten und allfällige strukturelle bzw. qualitative Problemstellungen auf kurzem Wege besprochen.

5.7. Pilotprojekt „Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim“ – HPCPH

Die Tiroler Heimanwältin ist Mitglied im Pilotprojekt HPCPH. Bei den jährlichen Beiratstreffen informiert die Tiroler Hospizgemeinschaft über den Ist-Stand von Hospiz und Palliativ Care im Pflegeheim in

Tirol und berichtet, was zum Thema An- und Zugehörige in ausgewählten HPCPH Einrichtungen passiert ist. Anhand konkreter Fragestellungen werden Meinungen eingeholt und dadurch neue Anregungen für die Prozessbegleitung gewonnen.

IST-Stand 2024

(Stand: 11/ 2024)

➤ Anzahl der abgeschlossenen Heime seit 2018 (bis Ende Oktober 2024)	14
➤ Anzahl der Workshops Palliative Geriatrie (á 36 h) seit 2016 (bis Ende Oktober 2024):	48+
➤ Anzahl der Workshop Moderator:innen:	12
➤ Anzahl der bisher durchgeführten VSD oder ACP-Fortbildungen im Rahmen von HPCPH:	11
➤ Workshop-Teilnehmer*innen 2016 – heute	958+
➤ Anzahl der aktuell teilnehmenden Heime 2024:	4
➤ Anzahl der Workshops Palliative Geriatrie (á 36 h) 2024:	6
➤ Workshop-Teilnehmer*innen 2024:	72+

Abbildung 21 – Quelle: Protokoll 2024 11 05 Protokoll 8. Beiratstreffen, Tiroler Hospiz-Gemeinschaft (Projektleiterin Frau Sylvia Jöbstl DGKS)

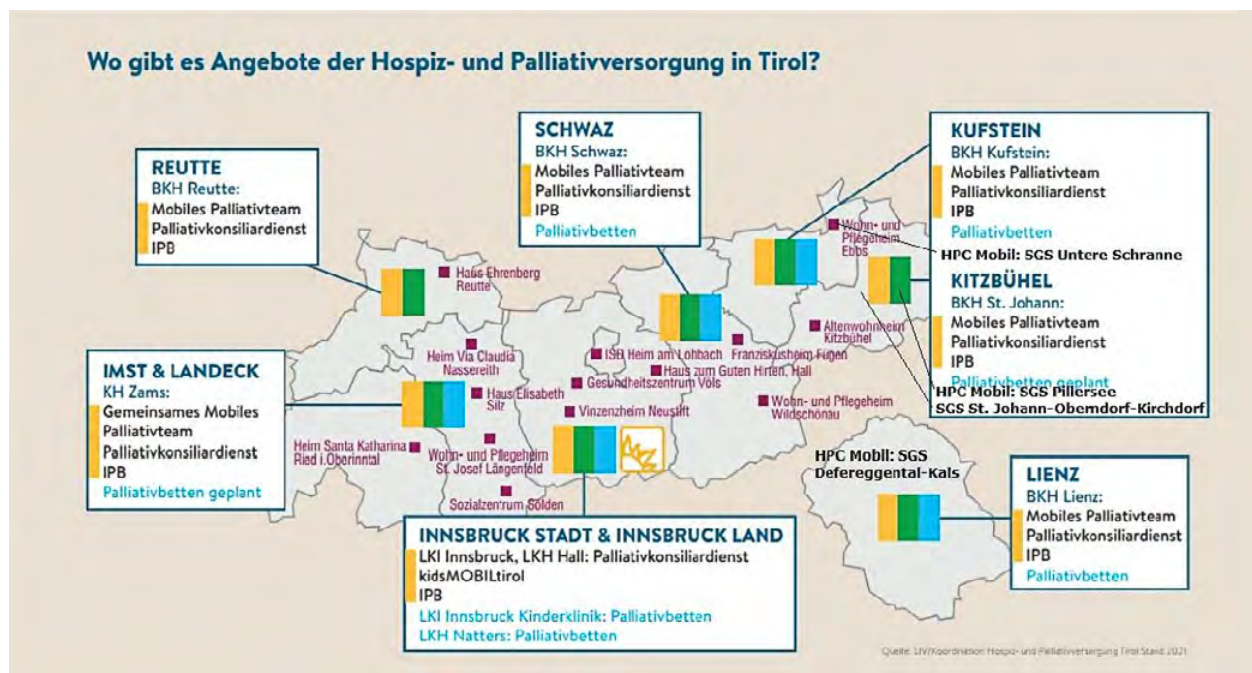


Abbildung 22 – Quelle: Broschüre LIV, Landesinstitut für integrierte Versorgung Tirol, Hospiz- und Palliativversorgung. Eine Information zum Versorgungsprogramm für Menschen mit schweren, unheilbaren Erkrankungen, Seite 18–19

5.8. Landesinstitut für Integrierte Versorgung Tirol

Das CareManagement Tirol ist ein Programm des Landes Tirol zum Aufbau eines Versorgungsnetzwerkes für Pflege und Betreuung in allen Tiroler Bezirken. Ziel des Programms ist eine noch engmaschigere Zusammenarbeit von stationären und mobilen Betreuungseinrichtungen, um eine optimale Versorgung zu Hause zu gewährleisten. Dazu sollen langfristige regionale Pflege- und Betreuungsprozesse und -standards erarbeitet

und eingeführt werden. Zudem soll durch eine ständige und professionelle Beratung der pflegenden Angehörigen der Informationsstand der Bevölkerung bezüglich Pflege und Betreuung verbessert werden. In allen Bezirken wurde eine CareManagementstelle eingerichtet. Ein Austausch mit den Verantwortlichen der Bezirksstellen mit der Heimanwältin findet jährlich statt.

5.9. Petitionsausschuss des Berliner Landesparlaments

Die Mitglieder des Petitionsausschusses des Berliner Landesparlaments besuchten am 11. Juni 2024 die Ombudsstellen im Haus der Anwaltschaften, um Einblicke in die Arbeitsweise derselben gewinnen zu können. Durch den gemeinsamen Erfahrungsaustausch und dem Vergleich zwischen Österreich und Deutschland in einigen einschlägigen Themen wurde festgestellt, dass in Berlin keine vergleichbare Stelle mit der Tiroler Heimanwaltschaft vorhanden ist.



Abbildung 23 – Quelle: Tiroler Heimanwaltschaft; Abgeordneter Berliner Petitionsausschuss Maik Penn mit Heimanwältin Elvira Havei

5.10. SMARTER LIVES 2024

Bei der Veranstaltung „Forum SMARTER LIVES 2024“ in Bozen konnten Einblicke in Produkte und Dienstleistungen im Hinblick auf die Digitalisierung in der Pflege gewonnen werden. Unter anderem erfolgte ein fachlicher Austausch am Stand von Cogvis AI zum System und der Technologie zur Sturzprävention und Sturzerkennung.

In weiterer Folge fand ein virtuelles Meeting zwischen den Mitarbeiterinnen der Heimanwaltschaft und einigen Mitarbeiter*innen von Cogvis AI statt. Hier konnten Erfahrungen und Fragen zu Themen wie z.B. Datenschutz, Wahrung der Privatsphäre der Bewohner*innen, etc. geklärt bzw. erarbeitet werden.

Anhang

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch	ÖJZ	Österreichische Juristenzeitung
Abs	Absatz	OPCAT	Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment
ARGE	Arbeitsgemeinschaft	RCSEQ	Research Committee for Scientific and Ethical Questions
AZW	Ausbildungszentrum West	StGB	Strafgesetzbuch
bzw.	beziehungsweise	StVfG	Sterbeverfügungsgesetz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung	THPG	Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz
EU	Europäische Union	TMSG	Tiroler Mindestsicherungsgesetz
fhg	Fachhochschule Gesundheit Tirol	UMIT	Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik UN(O)
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz	UNO	United Nations Organization
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz	usw.	und so weiter
HPCPH	Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim	WHO	World Health Organization
KSchG	Konsumentenschutzgesetz	z.B.	zum Beispiel
lit	litera		
LIV	Landesinstitut für integrierte Versorgung Tirol		
NQZ	Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich		

Abbildungsverzeichnis

Titelbild – Quelle: Pflegezentrum Pitztal	Umschlag
Abbildung 1 – Quelle: Pflege- und Betreuungszentrum Kramsach	Zwischenblatt
Abbildung 2 – Quelle: Wohn- und Pflegeheim Haiming.....	3
Abbildung 3 – Organigramm Tiroler Heimanwaltschaft	6
Abbildung 4 – Ablauf der Beschwerdebearbeitung.....	9
Abbildung 5 – Absturzsicherung „neu“ / Quelle Elvira Havei	10
Abbildung 6 – Vermittlung bei Konflikten	11
Abbildung 7 – Sprechtag Wohnheim Nussdorf-Debant / Quelle Elvira Havei.....	11
Abbildung 8 – Quelle: Silberhoamat Weidachhof Schwaz	13
Abbildung 9 – Systempartner*innen der Tiroler Heimanwaltschaft	16
Abbildung 10 – Auswertung Kontaktaufnahmen von 2019 bis 2024	17
Abbildung 11 – Verteilung der Kontakte nach Motivation	18
Abbildung 12 – Verteilung der Kontakte nach Einbringer*innen	18
Abbildung 13 – Übersicht Sprechtage nach Bezirken 2023/2024	19
Abbildung 14 – Sprechtag Wohnheim Nussdorf-Debant / Quelle: Elvira Havei.....	20
Abbildung 15 – Auswertung der Zufriedenheitsumfrage bei Sprechtagen 2023/24.....	20
Abbildung 16 – Bewohner „Peppi“ Wohnheim Haus Sebastian, Axams / Quelle: Elvira Havei	21
Abbildung 17 – Routinemäßige Heimeinschauen nach Bezirken 2023/2024	21
Abbildung 18 – Vorträge 2023/2024	22
Abbildung 19 – Quelle: Tagung der ARGE Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs	23
Abbildung 20 – Quelle: Tätigkeitsbericht Research Committee for Scientific Ethical Questions – RCSEQ, UMIT TIROL und fh gesundheit 2023/2024.....	24
Abbildung 21 – Quelle: Protokoll 2024 11 05 Protokoll 8. Beiratstreffen, Tiroler Hospiz-Gemeinschaft.....	26
Abbildung 22 – Quelle: Broschüre LIV, Landesinstitut für integrierte Versorgung Tirol, Hospiz-und Palliativversorgung	26
Abbildung 23 – Quelle: Tiroler Heimanwaltschaft; Abgeordneter Berliner Petitionsausschuss Maik Penn mit Heimanwältin Elvira Havei	27

Systempartner*innen der Tiroler Heimanwaltschaft

Amt der Tiroler Landesregierung Abteilung Pflege

Adamgasse 2a, 6020 Innsbruck
Telefon: + 43 512 508 2883

Amt der Tiroler Landesregierung Abteilung Soziales

Eduard-Wallnöfer-Platz 3, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 508 2592

Amt der Tiroler Landesregierung Abteilung Landessanitätsdirektion

Bozner Platz 6, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 508 2842

Amt der Tiroler Landesregierung Tiroler Gesundheitsfonds

Eduard-Wallnöfer-Platz 3, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 508 3702

Amt der Tiroler Landesregierung Tiroler Patientenvertretung

Meraner Straße 5, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 508 7702

Caritas – Bildungszentrum SOB

Maximilianstraße 41–43, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 5238 520 47

ARGE Tiroler Altenheime

Dorfplatz 1, 6170 Zirl
Telefon: +43 5238 520 47

VertretungsNetz – Bewohnerververtretung Tirol

Olympiastraße 17/1/Top 2,
6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 57 53 51

VertretungsNetz – Erwachsenenvertretung

Adamgasse 2a/4. Stock,
6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 56 16 02

Volksanwaltschaft OPCAT – Kommission 1 Tirol/Vorarlberg

Telefon: +43 800 223 223

AZW – Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe

Innrain 98, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 53220

UNIT – Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik

Eduard-Wallnöfer-Zentrum 1,
6060 Hall in Tirol
Telefon: +43 50 8648 3000

Tiroler Hospiz-Gemeinschaft

Milser Straße 23, 6060 Hall in Tirol
Telefon: +43 5223 43700

SLI – Selbstbestimmt Leben Innsbruck

Anton-Eder-Straße 15, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 578989

Pflegehotline

+43 800 20 16 22

Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime

Innsbruck Stadt

Haus St. Josef am Inn, Senioren- und Pflegeheim

Innstraße 34, 6020 Innsbruck
Telefon: + 43 512 224454500

ISD Pflegestation Hunoldstraße

Hunoldstraße 22, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 53317600

Stiftung Nothburgaheim

Kapuzinergasse 4a, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 9398

Wohnheim Hötting ISD

Schulgasse 8a, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331820

Wohnheim Lohbach ISD

Technikerstraße 84, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331880

Wohnheim Pradl ISD

Dürerstraße 12, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331830

Wohnheim Saggen ISD

Ing.-Etzel-Straße 59, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331840

Haus St. Raphael

Ing.-Etzel-Straße 71, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 59632

Seniorenresidenz Veldidenapark

Neuhauserstraße 5, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5302

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

Rennweg 40, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 587176

Wohnheim Innere Stadt ISD

Innrain 39, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331860

Wohnheim Olympisches Dorf ISD

An-der-Lan-Straße 26a, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331870

Wohnheim Reichenau ISD

Reichenauerstraße 123, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331850

Wohnheim Tivoli ISD

Adele-Obermayr-Straße 14,
6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331810

Innsbruck Land

Haus für Senioren der Gemeinde Absam

Bgm.-Artur-Wechselberger-Weg 1,
6067 Absam
Telefon: +43 5223 54342

Haus Sebastian Axams

Sylvester-Jordan-Straße 31, 6094 Axams
Telefon: +43 5234 67500

Klaraheim der Liebenau Österreich gemeinnützige GmbH

Unterer Stadtplatz 14a, 6020 Hall in Tirol
Telefon: +43 5223 57929

Haus zum Guten Hirten

Fassergasse 32, 6060 Hall in Tirol
Telefon: +43 5223 56766

Vivavinz – Leben in Inzing

Salzstraße 18, 6401 Inzing
Telefon: +43 5238 88 160

Wohn- und Pflegeheim Annaheim

Zieglstadl 24, 6143 Mühlbachl
Telefon: +43 5273 65760

Vinzenzheim Neustift

Scheibe 2, 6167 Neustift
Telefon: +43 5226 2259

Seniorenwohnheim der Privatklinik Hochrum Sanatorium der Kreuzschwestern GmbH

Lärchenstraße 41, 6063 Rum
Telefon: +43 512 2340

Seniorenheim Steinach am Brenner

Bahnhofstraße 166, 6150 Steinach am Brenner
Telefon: +43 5272 6802

Haus St. Martin,

Wohn- und Pflegeheim Aldrans

Senderweg 11, 6071 Aldrans
Telefon: +43 512 341777

Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital

Herrengasse 23, 6166 Fulpmes
Telefon: +43 5225 62982500

Wohn- und Pflegeheime der Stadtgemeinde Hall in Tirol

Milser Straße 4d, 6060 Hall in Tirol
Telefon: +43 5223 58050

Haus St. Elisabeth, Hall in Tirol

Bruckergasse 24, 6060 Hall in Tirol
Telefon: +43 5223 571105000

Soziales Zentrum St. Josef, Alten- und Pflegeheim

Vinzenzweg 2, 6068 Mils
Telefon: +43 5223 5790390

Haus Maria, Wohn- und Pflegeheim Natters

Feldweg 2, 6161 Natters
Telefon: + 43 512 546484

Soziales Kompetenzzentrum Rum

Innstraße 19, 6063 Rum
Telefon: +43 512 264090

Seniorenresidenz Seefeld

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs

Kindergartenweg 840, 6100 Seefeld
Telefon: +43 5262 62145

Pflegeheim Telfs – Schlichtling

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs

Heilig-Geist-Wohnpark 18, 6410 Telfs
Telefon: +43 5262 62145

Wohn- und Pflegeheim Wiesenweg
Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Wiesenweg 4, 6410 Telfs
Telefon: +43 5262 62145

Gesundheitsdienste Völs
Bahnhofstraße 19, 6176 Völs
Telefon: +43 512 302655

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens
Haus im Kirchfeld
Martinsangerweg 1, 6112 Wattens
Telefon: +43 5224 20911-300

TirolKliniken Landes-Pflegeklinik Tirol
Milser Straße 10/5, 6060 Hall in Tirol
Telefon: +43 50 504-88999

Imst

Pflegezentrum Pitztal
Fatlent 2, 6471 Arzl im Pitztal
Telefon: +43 5412 61130

Betagtenheim der Stadt Imst
Am Weinberg 17, 6460 Imst
Telefon: +43 5412 63398

Wohn- und Pflegeheim St. Josef
Unterlängenfeld 78, 6444 Längenfeld
Telefon: +43 5253 4307

Heim Via Claudia
Karl-Mayr-Straße 12, 6465 Nassereith
Telefon: +43 5265 5236

Altenwohnheim Haus Elisabeth
Schulstraße 1, 6424 Silz
Telefon: +43 5263 57190

Seniorenheim Teresa Unterperfuss
HNr. 19, 6178 Unterperfuss
Telefon: +43 5232 21330

Seniorenheim der Marktgemeinde Wattens
Haus Salurn
Salurnerstraße 5, 6112 Wattens
Telefon: +43 5224 590

Sozialzentrum Zirl – s' Zenzi
Kurat-Schranz-Weg 2, 6170 Zirl
Telefon: +43 5238 54005

Wohn- und Pflegezentrum Haiming
Kreuzstraße 19, 6425 Haiming
Telefon: +43 5266 87475

Wohn- und Pflegeheim Gurgltal – Imst und Umgebung
Pfarrgasse 10, 6460 Imst
Telefon: +43 5412 61787

Wohn- und Pflegeheim Mieming
Helenengarten
Föhrenweg 99, 6414 Mieming
Telefon: +43 5264 5335

Wohn- und Pflegezentrum Ötz
Platzleweg 11, 6433 Ötz
Telefon: +43 5252 21200

Altenwohnheim Sölden
Granbichlstraße 36, 6450 Sölden
Telefon: +43 5263 57190

Kitzbühel

Altenwohn- und Pflegeheim Brixen im Thale

Wirtsanger 1, 6364 Brixen im Thale
Telefon: +43 5334 8202

s'elsbethen Sozialzentrum Hopfgarten – Itter

Talhäuslweg 7, 6361 Hopfgarten im Brixental
Telefon: +43 5335 2222

Altenwohnheim Kitzbühel GmbH

Hornweg 20, 6370 Kitzbühel
Telefon: +43 5356 62413

Wohn- und Pflegeheim Oberndorf in Tirol

Alfons-Walde-Weg 29,
6272 Oberndorf in Tirol
Telefon: +43 6272 4359

Pflegeheim St. Johann in Tirol und Umgebung Gemeindeverband

Bahnhofstraße 10, 6380 St. Johann in Tirol
Telefon: +43 5352 61155

Sozialzentrum Pillerseetal

Kirchweg 8, 6391 Fieberbrunn
Telefon: +43 5354 56240354

SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol

Kirchplatz 9, 6365 Kirchberg in Tirol
Telefon: +43 5357 2287

Altenwohn- und Pflegeheim Kössen/Schwendt

Dorf 26, 6345 Kössen
Telefon: +43 5375 6020

Seniorenheim der Marktgemeinde St. Johann in Tirol

Schwimmbadweg 3,
6380 St. Johann in Tirol
Telefon: +43 5352 6900-500

Wohn- und Pflegeheim Westendorf

Dorfstraße 124, 6363 Westendorf
Telefon: +43 5334 61550

Kufstein

Wohn- und Pflegeheim Bad Häring

Dorf 66, 6323 Bad Häring
Telefon: +43 5332 761 58 40

St. Josefsheim Wohn- und Pflegeheim Brixlegg

Römerstraße 45, 6230 Brixlegg
Telefon: +43 5337 62391 700

Wohn- und Pflegeheim der Gemeinde Kirchbichl

Lindenstraße 29, 6322 Kirchbichl
Telefon: +43 5332 81111

Wohn- und Pflegeheim zum Hl. Georg

Dorf 80, 6234 Brandenburg
Telefon: +43 5331 5566

Altersheim Ebbs

Rosbachweg 10, 6341 Ebbs
Telefon: +43 5373 42363

Wohn- und Pflegeheim Kramsach

Länd 22, 6233 Kramsach
Telefon: +43 5337 63511

Altenwohnheim Kufstein – Innpark

Salurnerstraße 38, 6330 Kufstein
Telefon: +43 5372 602770

Mitanond Sozialzentrum Kundl

Dr. Franz-Stumpf-Straße 21, 6250 Kundl
Telefon: +43 5338 201230

Sozialzentrum Münster
Gemeinnützige BetriebsGmbH
Dorf 94a, 6232 Münster
Telefon: +43 5337 20135

Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau am Wilden Kaiser Gemeindeverband
Oberfeld 1,
6351 Scheffau am Wilden Kaiser
Telefon: +43 5358 8134

Seniorenheim Wörgl
Fritz-Atzl-Straße 10, 6300 Wörgl
Telefon: +43 5332 772550

Altenwohnheim Kufstein Zell
Lindenallee 2, 6330 Kufstein
Telefon: +43 5372 602700

Pflege- und Altenheim Langkampfen
Obere Dorfstraße 65, 6336 Langkampfen
Telefon: +43 5332 87669401

Marienheim Reith im Alpbachtal
Dorf 1, 6235 Reith im Alpbachtal
Telefon: +43 5337 62106

Wohn- und Pflegeheim Wildschönau
Kirchen 400, 6311 Wildschönau/Oberau
Telefon: +43 5339 2690

Landeck

Gemeindeverband Soziale Dienste Stanzertal, Wohn-und Pflegeheim Flirsch
HNr. 128, 6572 Flirsch
Telefon: +43 650 6345216

Altersheim der Stadt Landeck
Schulhausplatz 11, 6500 Landeck
Telefon: +43 5442 6904

Seniorenzentrum Zams-Schönwies
Tramsweg 8, 6511 Zams
Telefon: +43 5442 675640

Wohn- und Pflegeheim Haus St. Josef, Grins
HNr. 68, 6591 Grins
Telefon: +43 5442 684670

Heim Santa Katharina
Klostergasse 1, 6531 Ried im Oberinntal
Telefon: +43 5472 6272

Lienz

Wohn- und Pflegeheim Lienz
Beda-Weber-Gasse 34, 9900 Lienz
Telefon: +43 4852 608 0

Wohn- und Pflegeheim Nußdorf-Debant
Alt-Debant 12, 9990 Nußdorf-Debant
Telefon: +43 4852 63 601

Wohn- und Pflegeheim Matrei in Osttirol
Edenweg 2, 9971 Matrei in Osttirol
Telefon: +43 4875 6905 0

Wohn- und Pflegeheim Sillian
HNr. 90c, 9920 Sillian
Telefon: +43 4842 20012 60

Reutte

Wohn- und Pflegeheim Haus Ehrenberg

Krankenhausstraße 40, 6600 Ehenbichl
Telefon: +43 5672 646010

Seniorenzentrum

„Haus zum guten Hirten“, Reutte

Allgäuerstraße 19, 6600 Reutte
Telefon: +43 5672 72302

Schwaz

SeneCura Sozialzentrum Region Achensee, Haus am Annakirchl

HNr. 393a, 6215 Achenkirch
Telefon: +43 5246 21058

Jenbacher Sozialzentrum

Bräufeldweg 22, 6200 Jenbach
Telefon: +43 5244 617110

Sozialzentrum „Gepflegtes Wohnen“, Mayrhofen

Einfahrt Mitte 427, 6290 Mayrhofen
Telefon: +43 5285 63304

Silberhoamat Marienheim, Schwaz

Archengasse 5, 6130 Schwaz
Telefon: +43 5242 66567

Franziskusheim Fügen

Franziskusweg 9, 6263 Fügen
Telefon: +43 5288 633130

SeneCura gemeinnützige BetriebsGmbH – Sozialzentrum Eben am Achensee

Ebener Straße 106, 6212 Maurach
Telefon: +43 5243 43128

Silberhoamat Knappenanger, Schwaz

Knappenanger 26, 6130 Schwaz
Telefon: +43 5242 6901

Silberhoamat Weidachhof, Schwaz

Weidach 4, 6130 Schwaz
Telefon: +43 5242 62674

SeneCura Sozialzentrum, Schwaz

Swarovskistraße 1, 6130 Schwaz
Telefon: +43 5242 64565

Seniorenheim der Marktgemeinde Vomp

Dorf 30, 6134 Vomp
Telefon: +43 5242 65994

Wohn- und Pflegeheim Zell am Ziller

Gerlos Straße 5, 6280 Zell am Ziller
Telefon: +43 5282 2239

