



LAND
TIROL



Tiroler Heimanwaltschaft

Tätigkeitsbericht
2021/2022

Tiroler Heimanwaltschaft

vertraulich
kostenlos
anonym

Heimanwältin

Diplom-Sozialmanagerin Elvira Havei

Mitarbeiterinnen

Tamara Neuraüter

DSAⁱⁿ Erika Fenster

Praktikantin

Mag.^a Anna Pfanzelt

Erreichbarkeit



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

Bürozeiten

Montag bis Freitag 08.00 – 12.00 Uhr

Montag bis Donnerstag 13.00 – 16.00 Uhr bzw. nach Vereinbarung

Kostenlose Hotline

+43 800 800 504

Email/Homepage

heimanwaltschaft@tirol.gv.at

www.tirol.gv.at/heimanwaltschaft

In jedem Menschen ist Sonne.
Man muss sie nur
zum Leuchten bringen.

Sokrates



MMag.ª Dr.ª Cornelia Hagele

Landesrätin für Gesundheit, Pflege, Bildung,
Wissenschaft und Forschung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Aufrechterhaltung der Lebensqualität und der wertschätzende Umgang sind für mich als Landesrätin in der Versorgung von pflegebedürftigen Menschen von tragender Bedeutung. Dadurch wird aus einem Ort ein Zuhause und eine hochqualitative und nah-am-Menschen basierten Pflege garantiert.

Dank der hervorragenden Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Altenheimen, die mit viel Herz ihrer täglichen Arbeit nachkommen, konnten diese Schlagworte auch in den herausfordernden Zeiten der Pandemie aufrechterhalten werden und den Bewohnerinnen und Bewohnern mittlerweile wieder ein Stück Normalität zurückgegeben werden. Mit dem Zurückerlangen der Normalität ist es uns Auftrag und Pflicht von Seiten des Landes auch weitreichende Strategien für eine hochqualitative Entwicklung in der Tiroler Pflegelandschaft auszuarbeiten.

Mit dem Strukturplan Pflege 2023–2033 wurden weitreichende Strategien und Maßnahmen getroffen, um das Personal vor Ort zu entlasten und gleichzeitig die Versorgung in den Alten- und Pflegeheimen zu optimieren. Entsprechende Maßnahmen benötigt es auch um bestehendes Personal zu halten und gleichzeitig neues Personal für die Berufsbilder in der Pflege gewinnen zu können. Um dies zu gewährleisten und auch entsprechende Verbesserungen umsetzen zu können, ist neben einer gut funktionierenden

Pflegelandschaft in Tirol auch eine gut aufgestellte Heimanwaltschaft von großer Bedeutung. Die Tiroler Heimanwaltschaft vertritt nicht nur die Interessen des Einzelnen, sondern leistet auch als Vermittlerin und Ansprechstelle eine wertvolle und wichtige Arbeit. An vorderster Stelle stehen hierbei die Wahrung der Würde sowie der Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner, wodurch die Heimanwaltschaft ein fürsorgliches Miteinander sicherstellt.

Auch in diesem Jahresbericht konnte das Engagement und die hervorragende Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft für über 6.000 Bewohnerinnen und Bewohner bestätigt werden. Es gilt mein besonderer Dank hierbei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Tiroler Heimanwaltschaft unter der Leitung von Elvira Havei, ihr aller Einsatz für eine zukunftssträchtige Pflegeversorgung stellt Lebensqualität und Wertschätzung in den Alten- und Pflegeheimen sicher.

MMag.ª Dr.ª Cornelia Hagele

Vorwort



DGKP Daniela Meier, MBA

Pflegedienstleiterin
Wohn- & Pflegeheim Lienz

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Pflege und explizit die stationäre Altenpflege stand und steht vor großen Herausforderungen. Die Ursachen sind bekannt: Wachsender Pflegebedarf in allen Settings bei schwindendem Nachwuchs aufgrund unterschiedlicher gesellschaftlicher Phänomene.

Es wäre an vielen Schrauben zu drehen, doch die Mühlen mahlen langsam. Politische Entscheidungsträger wirken vielerorts bestenfalls ratlos. Manchmal möchte man meinen, der Schmerz sei noch nicht groß genug. Doch der Leidensdruck wird steigen! Bei den zu Pflegenden und bei den pflegenden An- und Zugehörigen, wenn professionelle Dienstleister zunehmend Angebote aufgrund Personalengpässen zurücknehmen müssen! „Daheim, statt im Pflegeheim“ heißt es schon seit Jahren. Das „Pflegeheim als Glücksfall“ für die Pflegenden und deren An- und Zugehörige ein Tabubruch? Alternative Wohnformen müssen her, doch wie umsetzen? Hilfe zur Selbsthilfe ist ein schöner Ansatz, doch Ehrenamt und Nachbarschaftshilfe werden bei zunehmendem Pflegebedarf die professionelle Pflege nicht ersetzen können. Auch nicht in alternativen Wohnformen! Pflege zum Nulltarif wird es nicht geben. Egal ob ambulant, oder stationär. Für die Pflege wird noch viel Geld in die Hand genommen werden müssen!

Die Altenpflege ist ein besonderes Setting. Vielseitig und interessant. Beschäftigen wir uns doch vorrangig mit dem Alter, den Lebensgeschichten

und deren Auswirkungen auf Körper, Geist und Seele der uns anvertrauten Menschen. Krankheitsbilder, die das Alter prägen beschäftigen uns im wissenschaftlichen und praktischen Kontext, mit dem Ziel den Menschen in unserer Obhut ein gutes Leben bis zuletzt zu ermöglichen.

Die stationäre Altenpflege in Tirol steht meiner Ansicht nach (noch) auf gesunden Beinen. Die Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden lebt vom gegenseitigen Respekt. Wesentlich scheint mir dabei, den Bezug zwischen Theorie und Praxis aus realistischen Blickwinkeln zu betrachten und konsensorientiert vorzugehen.

Die Tiroler Heimanwaltschaft, als Organ der Interessensvertretung für die Bewohner*innen in den Wohn- und Pflegeheimen Tirols bemüht sich um dieses konsensorientierte Vorgehen gemeinsam mit den kollegialen Führungen in den Einrichtungen. Dafür gilt der Tiroler Heimanwältin, Fr. Elvira Havei, und ihrem Team ein besonderer Dank.

Gemeinsam muss es uns auch in Zukunft gelingen, für die Menschen in unseren Wohn- und Pflegeheimen gute Lebens- und Arbeitswelten zu schaffen.

Daniela Meier, MBA



Georg Berger

Obmann ARGE Altenheime Tirol
Geschäftsführender Heimleiter
Wohn- und Pflegeheime der Stadt Hall in Tirol

Sehr geehrte Verantwortungsträger*innen der Tiroler Heimanwaltschaft!

Die gelebte Zusammenarbeit zwischen der Tiroler Heimanwaltschaft und den Wohn- und Pflegeheimen im Land Tirol ist der lebende Beweis dafür, dass eine behördliche Stelle mit Kontrollaufgaben durch den Ansatz „Beratung vor Sanktionen“ eine besonders hohe Akzeptanz bei den überprüften Einrichtungen erfährt. Durch diesen gewählten Weg fällt es den Beschäftigten der Pflege und Betreuung offensichtlich leichter für Kritik und auch für die vielfach geäußerten Verbesserungsvorschläge der Heimanwaltschaft offen zu sein und die Qualität der Tiroler Altenversorgung stetig weiterzuentwickeln.

Außerdem zeugt die Arbeit der Tiroler Heimanwaltschaft gerade dadurch von besonderer Güte, dass sich der kleine Mitarbeiterstab multiprofessionell zusammensetzt. Es geht in der Praxis selten um eine ausschließlich juristische Betrachtung. Das Erkennen der Bedürfnisse der Beschwerdeführer*innen, das Vermitteln für gegenseitiges Verständnis und das Aufzeigen von Handlungskompetenzen aller Beteiligten, bringt zumeist den gewünschten Erfolg.

Die Langzeitpflege steht vor besonderen Herausforderungen, das dürfte mittlerweile allen klar sein. Dass die große Gruppe der Generation Babyboomer irgendwann älter wird und vermehrt Pflegeleistungen braucht, wurde bereits vor Jahrzehnten diskutiert. Ein wesentliches Detail

wurde jedoch immer wieder ausgespart. Denn diese Generation hat auch über Jahrzehnte selbst den Großteil der Dienstleistung in der Pflege und Betreuung erbracht. Und eben diese Leistungen fallen nun durch die bereits eingetretene Pensionierungswelle weg. Nachkommende Generationen und Menschen vom anderen Ende der Welt werden diese Lücke nicht schließen können. Wir müssen also lernen die Dinge neu zu denken und Ideen für die Zukunft zu entwickeln.

Glücklicherweise braucht nur ein geringer Teil der alten Menschen professionelle Pflege. Der Großteil wird durch die Selbstpflege und durch die Laienpflege, etwa durch Familienangehörige und Nachbarn bewältigt. Dass gerade jetzt der Anteil an potentiellen Laienpflegern durch die Pensionierung der Babyboomer überproportional zunimmt, ist eine Chance in der Krise. An den Pflegeexperten und an der Politik liegt es nun, diese Menschen gut auf die bevorstehende Aufgabe vorzubereiten. Nur so können wir der Zukunft der Pflege entspannt entgegenblicken.

Georg Berger

Einleitung	I
<hr/>	
Rückblick	II
<hr/>	
Ausblick	IV
<hr/>	
Die Tiroler Heimanwaltschaft	1
1. Gesetzliche Grundlagen	2
2. Struktur und Organisation	5
3. Tätigkeitsfelder	7
4. Statistische Daten	13
4.1. Verteilung nach Kontaktaufnahmen, Motivation und Einbringer*innen	13
4.2. Beschwerden	16
4.3. Sprechtage	17
4.4. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen	19
4.5. Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge	21
5. Projekte	22
6. Arbeitsgruppen	25
Anhang	27
<hr/>	
Abkürzungsverzeichnis	28
Abbildungsverzeichnis	29
Systempartner*innen der Tiroler Heimanwaltschaft	30
Adressen der Tiroler Alten-, Wohn- und Pflegeheime	31

Impressum

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



Elvira Havei
Dipl.-Sozialmanagerin
Tiroler Heimanwältin

Als Tiroler Heimanwältin vertrete ich die Bewohner*innen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime um dabei ihre Würde, ihre Rechte sowie die Sicherung ihrer Lebensqualität im Heim zu wahren. Es freut mich, gemäß § 8 Abs. 8 lit. h Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz den Tätigkeitsbericht für den Zeitraum 2021/2022 der Tiroler Landesregierung vorzulegen.

Pflegebedürftige Menschen sind als vulnerable Gruppe von den Auswirkungen und Folgen der COVID-19-Pandemie und den allgemein herausfordernden gesellschaftlichen Veränderungen mitunter deutlich stärker betroffen als viele andere. Die Pandemie sowie der damit einhergehende Wechsel von der Krise zum Zurückkehren in die Normalität stellt die Tiroler Wohn- und Pflegeheime vor neue Herausforderungen.

Das Leben in den Wohn- und Pflegeheimen hat sich verändert. Dabei haben sich schon zuvor bestehende Problemlagen wie der Pflegekräftemangel zum Teil noch weiter vertieft und der gesellschaftsbedingte Wandel führt unter anderem zu zusätzlichen Schwierigkeiten wie einen starken Rückgang von ehrenamtlichen Helfern, teils fehlende Zivildienere, rasant steigende Kosten für Energie und für Lebensmittel sowie gesperrte „Betten“ aus Sorge vor einem Qualitätsverlust in der Versorgung der Bewohner*innen.

Die Tiroler Heimanwaltschaft ist in diesen Zeiten mehr denn je gefordert, sowohl im Einzelfall als auch bei der Wahrung gemeinsamer Interessen,

die Pflegebedürftigen weiterhin umfassend zu unterstützen um das Ziel eines selbstbestimmten, qualitativ angemessenen und würdevollen Lebens im Wohn- und Pflegeheim auch in schwierigen Zeiten sicherstellen zu können.

In diesem Zusammenhang ist das gemeinsame Bemühen um eine gute Bewältigung der mitunter außerordentlich belastenden Situationen der Krisen und ihrer Folgewirkungen durch eine enge Zusammenarbeit mit der neu gegründeten Abteilung Pflege, insbesondere der Vorständin Dr.ⁱⁿ Kathrin Eberle, der ARGE Altenheime sowie ALLEN Bediensteten der Wohn- und Pflegeheime vor Ort besonders hervorzuheben. Es ist mir ein großes Anliegen mich bei allen Mitarbeiter*innen und Verantwortlichen ganz herzlich zu bedanken sowie meinen Respekt und meine Wertschätzung für ihre geleistete Arbeit auszusprechen.

Auch das Team der Tiroler Heimanwaltschaft hat durch grundlegende personelle Veränderungen sowie die pandemiebedingten Vorgaben viele Umstellungen und Herausforderungen bewältigt. Ich bedanke mich herzlich bei meinem „alten“ Team, insbesondere bei Frau Ursula Hütthaler, und meinem „neuen“ Team für ihren Arbeitseifer und ihrem stetigen Bemühen zum Wohle der Bewohner*innen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime.

Elvira Havei, Dipl.-Sozialmanagerin
Innsbruck, im Oktober 2023

Rückblick

Bewältigung der COVID-19-Pandemie

Das dominierende Thema im Jahr 2021 aber auch im Jahr 2022 war zweifellos die COVID-19-Pandemie, die die Tiroler Wohn- und Pflegeheime vor immer neue Aufgaben stellte. Insbesondere für die Bewohner*innen, deren Angehörige und alle Beteiligten brachte die unbekanntere Situation besondere Herausforderungen mit speziellen Be- und Einschränkungen mit sich. Während des Lockdowns stieg die Anzahl der Beschwerden und die für das Beschwerdemanagement aufgewendete Zeit in der Tiroler Heimanwaltschaft um 30 Prozent.

Hohe Zufriedenheit der Bewohner*innen

Im Berichtszeitraum 2021/22 wurden an 65 Sprechtagen mit insgesamt 678 Bewohner*innen Gespräche geführt. Davon gaben 650 Bewohner*innen positive und 28 Bewohner*innen negative Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit den jeweiligen Pflege-, Betreuungs-, Essens- und Wohnbedingungen des Pflegeheimes ab. Daraus lässt sich trotz aller Belastungen durch die Corona-Pandemie eine Zufriedenheit der abgefragten Bewohner*innen von rund 96 Prozent ableiten.

NEU – Novelliertes Heimgesetz 2005 wird zu Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz – THPG

Mit 1. Jänner 2022 ersetzte das Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) das Tiroler Heimgesetz 2005. Der Geltungsbereich erstreckt sich gemäß § 2 auf entgeltlich betriebene stationäre Einrichtungen, die für die Betreuung von mehr als drei hilfs-, betreuungs- oder pflegebedürftigen, insbesondere älteren, Menschen bestimmt sind (Abs. 1), davon ausgeschlossen sind Einrichtungen, die nur Wohnmöglichkeiten anbieten, sowie für Einrichtungen, die dem Tiroler Krankenanstaltengesetz, LGBl. Nr. 5/1958, dem Tiroler Teilhabegesetz, LGBl. Nr. 32/2018, dem Tiroler Heilvorkommen- und Kurortegesetz 2004, LGBl. Nr. 24, oder dem Tiroler Kinder- und

Jugendhilfegesetz, LGBl. Nr. 150/2013, in den jeweils geltenden Fassungen, unterliegen (Abs. 2).

Wiederbestellung als Tiroler Heimanwältin

Die bisherige Tätigkeit als Tiroler Heimanwältin wurde vom Landeshauptmann gewürdigt und Frau Elvira Havei mit Wirksamkeit vom 1. Feber 2021 für weitere fünf Jahre bis Jänner 2026 wiederbestellt.

NEU – Wechsel im Team der Tiroler Heimanwaltschaft

Aufgrund ihres wohlverdienten Ruhestandes verließ im September 2021 die langjährige und erfahrene Mitarbeiterin Frau Ursula Hütthaler die Heimanwaltschaft. Frau Tamara Neurauter hat die Agenden im Sekretariat übernommen..

Weisungsfreiheit und mehr Personal für die Tiroler Heimanwältin

Der Tiroler Landtag hat in seiner Sitzung vom 19. Mai 2022 die Weisungsfreiheit und die Aufstockung des Personals mit verfassungsmäßiger Mehrheit beschlossen. Die gesetzliche Umsetzung der Weisungsfreiheit sowie die Aufstockung des Personals wurde jedoch von Seiten der Verwaltung bis dato nicht umgesetzt.

NEU – Öffentlichkeitsarbeit der Tiroler Heimanwaltschaft – FAQ's

Die Tiroler Heimanwaltschaft hat im Jahr 2022 für häufig gestellte Fragen wichtige Informationen gesammelt, beantwortet und stellt diese für Interessierte auf der Internetseite der Tiroler Heimanwaltschaft zur Verfügung

NEU – ARGE der Patienten- und Pflegeanwaltschaften Österreich

Die Tiroler Heimanwältin ist seit Juli 2021 Mitglied der neu gegründeten ARGE der Patienten- und Pflegeanwaltschaften Österreich.

NEU – Abteilung Pflege

Mit 1. Juli 2022 wurde die Abteilung Pflege gegründet und fasst die rechtlichen, wirtschaftlichen und fachlichen Agenden der mobilen und stationären Pflegeeinrichtungen zusammen. Auch die behördliche Aufsicht über die Wohn- und Pflegeheime wird nunmehr von der Abteilung Pflege wahrgenommen. Somit kam es zu einer Verschiebung von Kompetenzen der Abteilung Soziales zur neuen Abteilung Pflege und in Folge auch zu einer Verschiebung der Zusammenarbeit mit der Heimanwaltschaft.

NEU – Maßnahmenpaket „Pflege Tirol 2030“ und Maßnahmen zur Stärkung des Pflegebereichs

Im April 2021 wurde das Maßnahmenpaket „Pflege Tirol 2030“ beschlossen, das in den nächsten zehn Jahren 4,7 Milliarden Euro für die Pflege vorsieht, um eine einheitliche Versorgungsqualität in Tirols Alten- und Pflegeheimen sicherzustellen. Weitere Schritte wie z.B. ein Pflegestipendium um die Pflegeausbildung und den Pflegeberuf attraktiver zu gestalten sowie weitere finanzielle Anreize für das Gesundheitspersonal wurden gesetzt.

NEU – Qualitätsstandards für die Ernährung in Wohn- und Pflegeeinrichtungen

Im Rahmen des Programms „Gesundheitsförderung 21+“ wurde seitens des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz im Jahr 2021 ein Qualitätsstandard für die Ernährung in Wohn- und Pflegeeinrichtungen für Seniorinnen und Senioren entwickelt. Die Tiroler Heimanwaltschaft wurde hierzu befragt und mit eingebunden.

NEU – Sterbeverfügungsgesetz 2022 – StVfG

Mit 1. Jänner 2022 ist in Österreich das Sterbeverfügungsgesetz (StVfG) in Kraft getreten, in diesem werden die Voraussetzungen und die Wirksamkeit von Sterbeverfügungen geregelt. Die Errichtung einer Sterbeverfügung kann durch eine*n Notar*in oder eine*n rechtskundige*n Mitarbeiter*in der Patientenvertretungen erfolgen. Eine Sterbeverfügung kann frühestens zwölf Wochen nach der ersten ärztlichen Aufklärung wirksam errichtet werden. Durch die ärztliche Aufklärung soll sichergestellt werden, dass die sterbewillige Person entscheidungsfähig ist und einen freien und selbstbestimmten, nicht aufgrund psychischer Beeinträchtigung gefassten, Entschluss geäußert hat. Damit wurde auch für die Bewohner*innen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen ein wichtiger Schritt zu mehr Selbstbestimmung gesetzt.

Ausblick

Mangel an Pflegekräften

Mit Stand November 2021 sind 18,5 Prozent der Tiroler Bevölkerung über 60 Jahre alt, im Jahr 2040 wird es bereits fast ein Viertel der Bevölkerung sein. Der Bedarf an Pflegekräften steigt entsprechend. Der prognostizierte Wettbewerb um qualifiziertes Personal und der Fachkräftemangel sind im Zuge der Pandemie noch deutlicher geworden und inzwischen längst Realität.

Drohender Qualitätsverlust der Pflege und der Betreuung sowie verringertes Aktivitätenangebot

Viele Heime nehmen als Konsequenz des Personalmangels keine neuen Bewohner*innen mehr auf und einige sperren sogar bestehende Pflegebetten, um die vorgeschriebene Versorgungsqualität für die Bewohner*innen weiterhin gewährleisten zu können. Die Qualität der Pflege, der Betreuung und das Aktivitätenangebot leiden darunter und in Folge die Gesundheit der Bewohner*innen und der Pflegenden. Ein Zustand, in dem an zukunftsgerichtete, vorausschauende Handlungen sowie an Innovationen und Weiterentwicklungen in einem solchen Stadium nicht mehr zu denken ist.

Weniger Visiten durch Hausärzte in den Wohn- und Pflegeheimen

Unbesetzte Kassenarztstellen, lange Wartezeiten auf Untersuchungen und verschobene Operationen – diese Probleme im heimischen Gesundheitssystem spiegeln sich auch in den Tiroler Wohn- und Pflegeheimen wieder. Aufgrund der Meldungen bei der Tiroler Heimanwaltschaft wird ersichtlich, dass die Bereitschaft der Hausärzte in Tirol sinkt, die Visiten in den Wohn- und Pflegeheimen durchzuführen.

Fehlende barrierefreie Zahnarztpraxen und/bzw. keine Visiten durch Zahnärzte in den Heimen

Meldungen über fehlende barrierefreie Zahnarztpraxen für mobil eingeschränkte Pflegebedürftige erreichen mehrmals die Heimanwaltschaft. Eine Anfrage bei der Zahnärztekammer für Tirol zeigt auf, dass es keine Auflistung für allfällige barrierefreie Praxen gibt. Die Corona-Pandemie mit den einhergehenden Sicherheitsbestimmungen hat die bereits suboptimale Situation sodann zusätzlich erschwert. Bereits aufgebaute Strukturen/Vernetzungsarbeiten seien leider nahezu vollständig wieder verloren gegangen. Die Zahnhygiene/Mundhygiene ist bei vielen Bewohner*innen somit aktuell nicht zufriedenstellend und es wird von Seiten der Heimanwaltschaft Handlungsbedarf geortet.

Anstieg psychischer bzw. psychiatrischer Erkrankungen bei Heimbewohner*innen

Die Berichte von Bewohner*innen mit psychischen bzw. psychiatrischen Erkrankungen und damit verbundenen Herausforderungen in der Langzeitpflege werden an die Tiroler Heimanwaltschaft herangetragen. Die Forderung nach psychiatrischer Unterstützung in den Heimen bzw. nach gerontopsychiatrischen Einrichtungen wird vermehrt an die Heimanwaltschaft herangetragen.

1. Gesetzliche Grundlagen

Mit 1. Jänner 2022 ersetzte das Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) das Tiroler Heimgesetz 2005. Der Geltungsbereich erstreckt sich gemäß § 2 Abs. 1 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 – Freiheitsbeschränkende Maßnahmen
- das Konsumentenschutzgesetz – Heimvertrag
- das Erwachsenenschutzgesetz – gesetzliche Vertretung
- die DSGVO – Datenschutz
- das ABGB – Eigentumsrechte
- das Bundespflegegeldgesetz und das Mindestsicherungsgesetz – finanzielle Absicherung und
- das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz – Pflege

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 Bewohner*innen von Alten-, Wohn- und Pflegeheimen sind in den §§ 7 Abs. 7 und 8 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz 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 haben,
- f. in 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 des Heimanwaltes 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.

1.2. Informations- und Servicestelle

Als besondere Einrichtung zur Wahrung der Rechte der Heimbewohner*innen ist gemäß § 8 THPG eine Informations- und Servicestelle mit der Tiroler Heimanwältin eingerichtet:

1. Zur Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Heimbewohner nach diesem Hauptstück hat die Landesregierung eine fachlich geeignete Person auf die Dauer von fünf Jahren zum Heimanwalt zu bestellen. Er hat auch nach dem Ablauf seiner Amtsdauer die Geschäfte bis zur Bestellung des neuen Heimanwaltes weiterzuführen. Die Wiederbestellung ist zulässig.
2. Der Heimanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist.
3. Die Landesregierung hat dem Heimanwalt die für die Besorgung seiner Aufgaben erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die sich aus dem Stellenplan ergebende Anzahl von Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen. Die Landesregierung hat den Heimanwalt bei der Auswahl dieser Landesbediensteten zu hören.
4. Das Amt des Heimanwaltes endet vorzeitig durch Amtsverzicht oder Widerruf der Bestellung. Der Amtsverzicht ist gegenüber der Landesregierung schriftlich zu erklären. Er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung unwiderruflich und, sofern in der Verzichtserklärung nicht ein späterer Zeitpunkt für das Wirksamwerden angegeben ist, wirksam. Die Landesregierung hat die Bestellung zum Heimanwalt

zu widerrufen, wenn in der Person des Heimanwaltes Umstände eintreten, die ihn für dieses Amt nicht mehr geeignet scheinen lassen, oder wenn der Heimanwalt seine Aufgaben gröblich vernachlässigt. Endet das Amt des Heimanwaltes vorzeitig, so hat die Landesregierung unverzüglich einen neuen Heimanwalt zu bestellen.

- 5. Der Heimanwalt und die bei ihm verwendeten Bediensteten sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, an deren Geheimhaltung ein schutzwürdiges Interesse einer Person besteht.*
- 6. Die Inanspruchnahme der Dienste des Heimanwaltes ist kostenlos. Sie können auch anonym in Anspruch genommen werden.*
- 7. Alle mit den Angelegenheiten der Sozialhilfe, des Pflegegeldes oder der Pflegeheime betrauten Organe, mit Ausnahme jener des Bundes, sowie die Heimträger haben den Heimanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, Berichte oder Stellungnahmen zu übermitteln und Akteneinsicht zu gewähren. Andere Personen oder Einrichtungen können vom Heimanwalt eingeladen werden, zu konkreten Vorbringen Stellung zu nehmen.*

2. Struktur und Organisation

2.1. Aufgaben

Gemäß § 8 Abs. 8 THPG gehört es zu den Aufgaben der Tiroler Heimanwältin 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 legislativer Form ist bis dato nicht erfolgt.

2.2. Organisation

Im Jänner 2021 wurde die bisherige Tätigkeit als Tiroler Heimanwältin von Herrn Landeshauptmann Günther Platter gewürdigt und Frau Elvira Havei mit Wirksamkeit vom 1. Feber 2021 für weitere fünf Jahre bis Jänner 2026 wiederbestellt.

Die Tiroler Heimanwaltschaft ist im Haus der Anwaltschaften untergebracht. In den 18 Jahren seit dem Bestehen der Tiroler Heimanwaltschaft haben sich die Art der Anliegen, die Anzahl der Kontakte durch die Kund*innen und somit die Aufgaben der Tiroler Heimanwaltschaft wie die Beratung, die Information, die Entgegennahme und die Abarbeitung der Beschwerden, das Abhalten von regelmäßig wöchentlichen Sprechtagen, die Teilnahme an den aufsichtsbehördlichen Überprüfungen usw. stetig und um ein Vielfaches gesteigert (siehe dazu Punkt 4. *Statistische Auswertungen*).

Der Anspruch die Anfragen, die rechtlichen Beratungen und die Beschwerden möglichst rasch entgegenzunehmen, zu bearbeiten oder zu vermitteln, wird von einem Team aus drei Mitarbeiterinnen auf 2,5 Vollzeitstellen erbracht und gestaltet sich mit dem vorliegenden geringen Personalstand sehr herausfordernd.



Abbildung 2 – Wiederbestellung Elvira Havei –
Quelle: Abt. Öffentlichkeitsarbeit

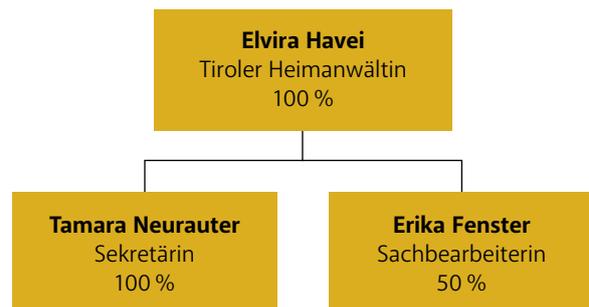


Abbildung 3 – Organigramm der Tiroler Heimanwaltschaft

Eine am 9. Mai 2022 vom Tiroler Landtag beschlossene Aufstockung des Personals wurde bis dato nicht umgesetzt.

Mit Oktober 2021 ging die langjährige erfahrene Mitarbeiterin Frau Ursula Hütthaler als wertvolle Erstansprechperson in Pension. Die Sachbearbeiterin Frau Madeleine Außerhofer wechselte mit Mai 2022 aus familiären Gründen in einen anderen Verwaltungsbereich. Seit April 2022 vervollständigen Frau Tamara Neuraüter im Sekretariat und Frau DSAⁱⁿ Erika Fenster als Sachbearbeiterin für die aufsichtsbehördlichen Überprüfungen das Team der Tiroler Heimanwaltschaft.

Im Berichtszeitraum haben abwechselnd drei Verwaltungspraktikantinnen und eine Pflichtpraktikantin wertvolle Mitarbeit für die Tiroler Heimanwaltschaft geleistet:

- **Mag.^a Flavia Brioschi** Oktober 2020 – Juli 2021
- **Mag.^a Vera Mair am Tinkhof** August 2021 – Dezember 2021
- **Mag.^a Arleen Welles** März 2022 – Mai 2023
- **Selina Schiestl** (Pflichtpraktikum) Juli 2021 – August 2021

3. Tätigkeitsfelder

Im Sinne des Selbstbestimmungsrechts obliegt die Entscheidung, ob die Heimanwaltschaft in einem konkreten Fall hinzugezogen wird, natürlich immer den Bewohnern*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.

Die COVID-19-Pandemie schlägt sich im Berichtszeitraum auch in den thematischen Hintergründen, die eingebracht wurden, deutlich nieder. Dadurch wurde die Vielschichtigkeit und Komplexität der Fallkonstellationen noch um eine weitere Dimension vergrößert, da das schon bisher bestehende breitgefächerte Aufgabenportfolio weiterhin ungeschmälert zu bearbeiten war.

Die Wahrung der Rechte der Bewohner*innen der Alten- und Pflegeheime bilden den Handlungsrahmen für die Tätigkeiten der Tiroler Heimanwaltschaft und umfassen neben der Organisation und der Verwaltung unter anderem:

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, 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, Netzwerk Bewohnervertretung, OPCAT usw. weiterzuleiten.

3.2. Beschwerden

Die Pflegebedürftigen in den Wohn- und Pflegeheimen erwarten sich eine möglichst individuelle und umfassende Versorgung, die fürsorglich ist und ein „Sich-Kümmern“ umfasst. Dabei können die Wünsche und die tatsächlichen Ansprüche durchaus auseinander gehen.

In diesem Zusammenhang werden die Beschwerden oder die Anliegen von den Angehörigen, den Heimleiter*innen, den Pflegedienstleiter*innen, den Mitarbeiter*innen eines Wohn- und Pflegeheimes und natürlich auch den Bewohner*innen selbst bei der Heimanwaltschaft eingebracht.

Die tatsächliche Schwierigkeit bei einer vorliegenden Beschwerde liegt darin, dass der Mangel/der Grund beweisbar bzw. messbar sein sollte, um diesen entsprechend beanstanden und infolge für Abhilfe sorgen zu können. Bei nicht-nachweisbaren Beschwerdegründen wie z.B. ein unverschämter oder grober Umgang, eine willkürlicher Versorgung oder das Ignorieren von Bedürfnissen ist das schon wesentlich schwieriger.

Die Tiroler Heimanwaltschaft ist gemäß § 8 Abs. 8 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz 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.

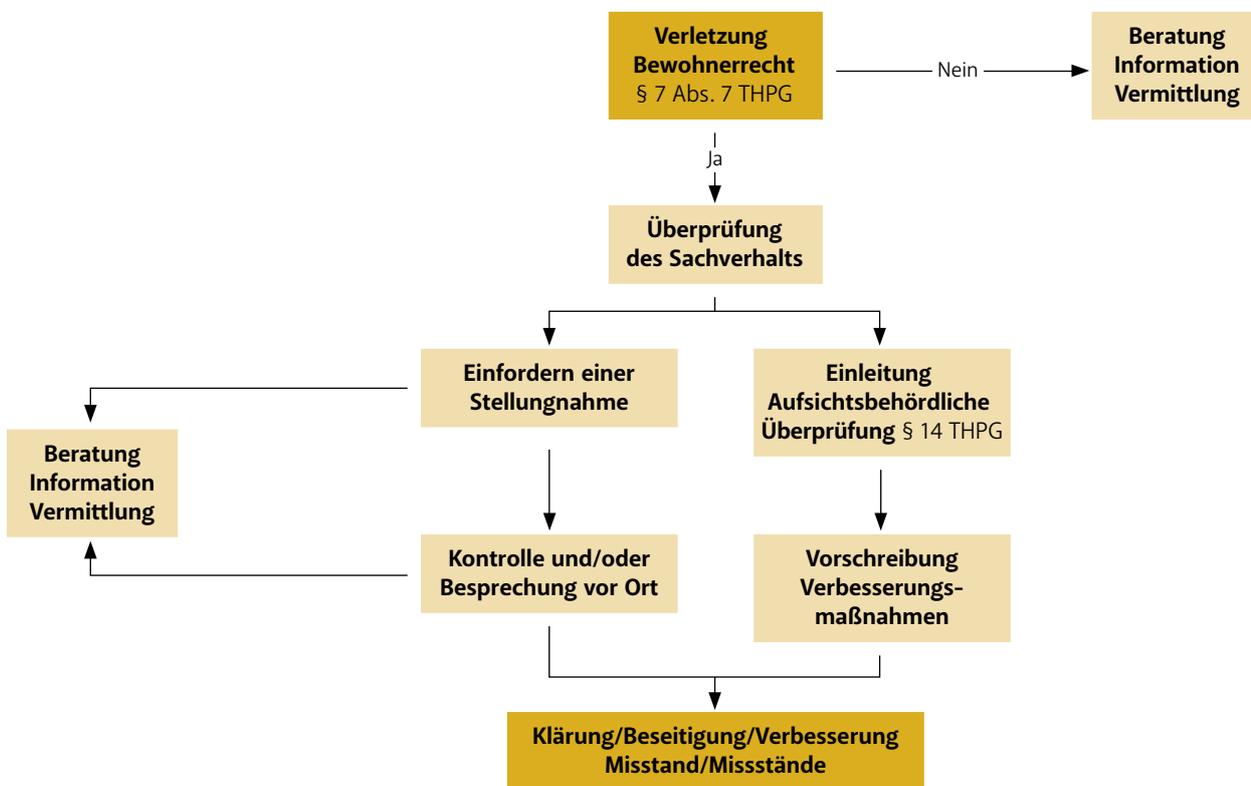


Abbildung 4 – Ablauf der Beschwerdebearbeitung

3.3. 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 Mitarbeiter*innen 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 Lösungsfindungs-Prozess 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 einnimmt, können vielfach Konflikte vorab gelöst werden, ohne dafür die Aufsichtsbehörde oder die Gerichte miteinbeziehen zu müssen.

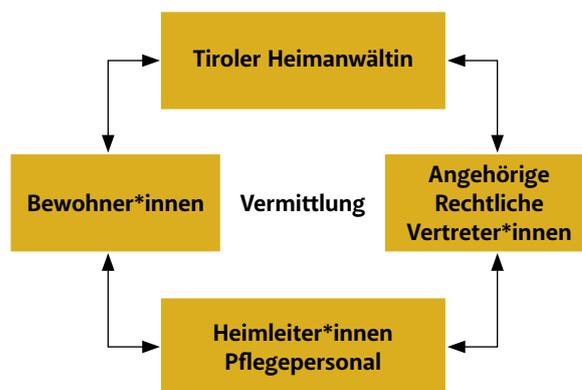


Abbildung 5 – Vermittlung bei Konflikten

3.4. Abhalten von Sprechtagen

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 abgehaltenen und geplanten Sprechtage findet sich auch auf der Homepage.



Abbildung 6 – Sprechtag „Haus zum Guten Hirten“, Reutte. Quelle: Tamara Neurauter

Die persönlichen Gespräche mit der Tiroler Heimanwältin finden mit den Bewohner*innen, 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.

Die Sprechstage finden großen Anklang bei den Bewohner*innen und es herrscht ein reger Austausch. Insgesamt wurden im Berichtszeitraum vor Ort Gespräche mit 678 Bewohner*innen geführt.

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 Heimanwältin 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 Überprüfungsrhythmus wurde auf 3-jährige Überprüfungsintervalle verkürzt. Dies bedeutet engmaschigere Begutachtungsmöglichkeiten und damit verbunden zusätzliche Präsenz in und für die Heime.

Im Rahmen von monatlichen 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
- u.ä.m.

3.5.3. Überprüfung der Heimverträge

Der Heimvertrag regelt gemäß den Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes unter anderem die Ansprüche, die Zahlungsbedingungen, die Gewährleistung, die Tarifierung und stellt somit ein wichtiges Qualitätsmerkmal einer Einrichtung dar. 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)
- Kautionsregelungen
- 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.

Um bestmöglich Hilfestellung für wiederkehrende Fragestellungen gewährleisten zu können, hat die Tiroler Heimanwaltschaft Ende 2022 die Homepage mit FAQ's ausgestaltet. Diese sind barrierefrei zugänglich.

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, Heim- und Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter*innen
Mag. ^a Eva Pawlata, Landesrätin für Soziales	Volksanwaltschaft, OPCAT
Gruppe Gesellschaft, Gesundheit und Soziales	VertretungsNetz – Bewohnervertretung
Abteilung Soziales	VertretungsNetz – Patienten-anwaltschaft
Abteilung Pflege	VertretungsNetz – Erwachsenenvertretung
Abteilung Gesundheitsrecht und Krankenanstalten	Caritas – Demenz-Servicezentrum und Regionalarbeit Imst
Abteilung Landessanitätsdirektion	ARGE Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs
Landesvolksanwältin Tirol	ARGE Heimleiter*innen Tirols
Tiroler Patientenvertretung	UMIT – Research Committee for Scientific Ethical Questions
Abteilung Hochbau	Tiroler Hospizgemeinschaft
Tiroler Landesstelle für Brandverhütung	Sozialversicherungsträger
	Ärztchamber für Tirol

Abbildung 7 – 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 2021/22 wurden insgesamt 6.885 Kontaktaufnahmen in Form von Anfragen, Beschwerden oder rechtlichen Beratungen bearbeitet. Im Vergleich zum vorhergehenden Berichtszeitraum 2019/2020 präsentiert sich ein deutlicher Anstieg von mehr als 10 Prozent. Einer der Gründe liegt in den vermehrten Fragen und Unsicherheiten in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie und deren vielfältigen Beschränkungsmaßnahmen.

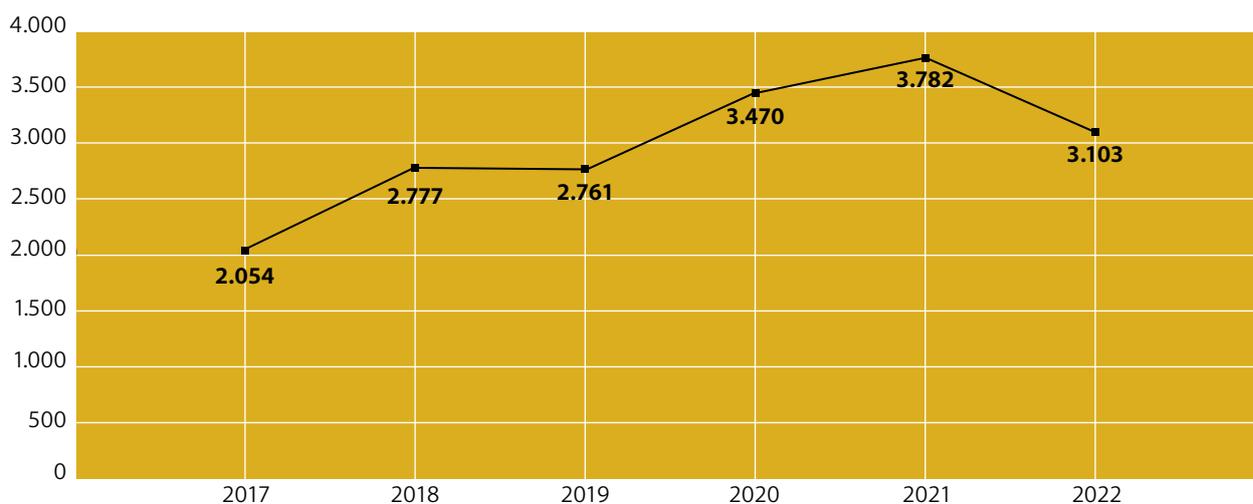


Abbildung 8 – Auswertung Kontaktaufnahmen von 2017 bis 2022

Während der pandemiebedingten „Lockdowns“ erfolgten Fragestellungen überwiegend von Seiten der Heimleitungen und des Pflegepersonals sowie der Angehörigen.

Im Jahr 2022 gingen schließlich durch das teilweise Wegfallen der Corona-Beschränkungen auch die Anfragen betreffend dem Besucher*innenmanagement, den freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, der Impfpflicht usw. um 18 Prozent zurück.

Die Erleichterung der Bewohner*innen sowie deren Angehörigen, dass wieder regelmäßige Besuche stattfinden konnten, wurde deutlich spürbar. Die Unzufriedenheit mit den Auswirkungen des Personalmangels ist geblieben.

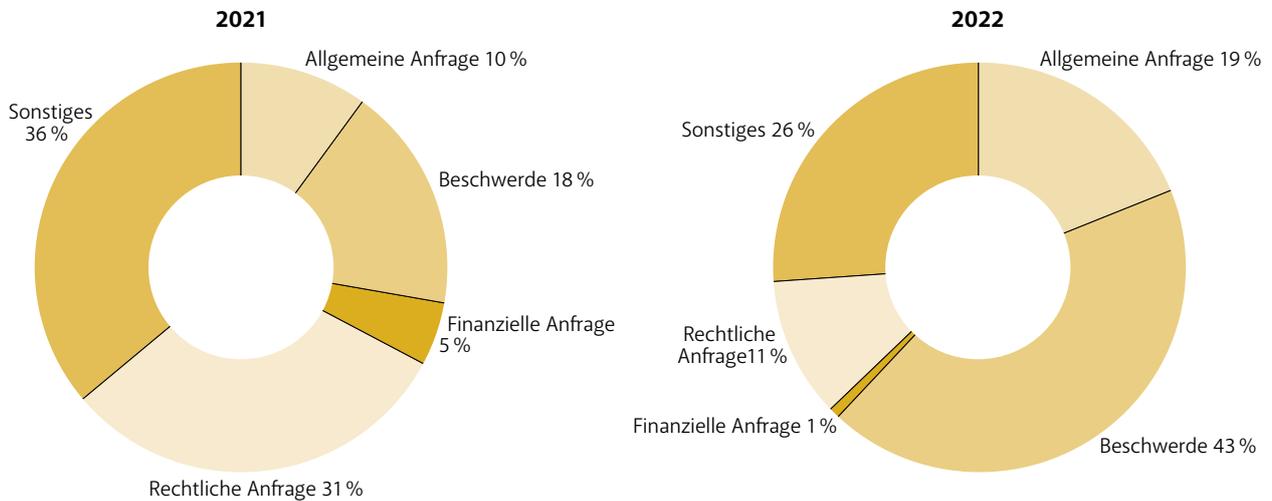


Abbildung 9 – Verteilung der Kontakte nach Motivation 2021 bis 2022

Im Jahr 2022 sind im Vergleich zum Jahr 2021 die rechtlichen Anfragen zu Themen wie z.B. die Pflege und die freiheitsbeschränkenden Maßnahmen um 20 Prozent und die sonstigen Anfragen wie z.B. Besucher*innenmanagement, Impfpflicht/Impfungen und die Meldungen über die Überforderung des Pflegepersonals durch das Zurückfahren der Corona-Beschränkungs-Maßnahmen und die „Wieder-Öffnung“ der Heime für Besucher*innen um 10 Prozent gesunken.

Nach Abflachen der rechtlichen und sonstigen Anfragen kam es im Jahr 2022 wieder zu einem sprunghaften Anstieg der „Beschwerden“ von knapp 25 Prozent.

Die allgemeinen Anfragen sind im Berichtszeitraum 2021/2022 um 9 Prozent leicht gestiegen. Unter anderem beinhalten diese Thematiken wie Hygienemaßnahmen sowie Fragen zur Pflegequalität und zur Betreuung in den Wohn- und Pflegeheimen.

Einen häufigen Beschwerdegrund, sowohl von den Angehörigen, als auch von den Bewohner*innen, stellt der Pflegepersonalmangel dar. Insbesondere steigen auch die Meldungen betreffend Gewalt gegenüber den Bewohner*innen, wie auch unter den Bewohner*innen selbst.

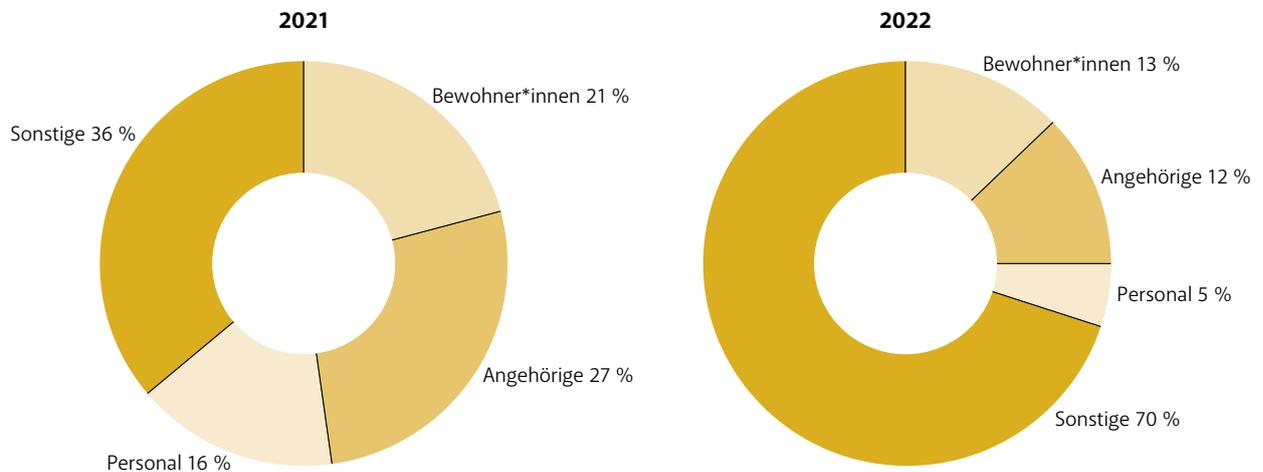


Abbildung 10 – Verteilung der Kontakte nach Einbringer*innen 2021 bis 2022

Oftmals ist die Hemmschwelle für die Einbringung von Missständen von den Betroffenen sehr hoch, dementsprechend werden diese vermehrt anonym eingebracht. Die meisten Anfragen konnten im Jahr 2021 unter der Kategorie „Sonstige“ wie z.B. anonyme Anfragen und anonyme Beschwerden verbucht werden. Im Jahr 2022 verzeichnet die Tiroler Heimanwaltschaft in der Kategorie „Sonstige“ nochmals einen deutlichen Anstieg um 34 Prozent.

Durch den Anstieg an anonymen Beschwerden/Anfragen im Berichtszeitraum sanken im Gegenzug sowohl die Anfragen durch Angehörige (– 15 %) als auch jene des Pflegepersonals (– 11 %).

Im Vergleich zum Tätigkeitsbericht 2019/2020 kann ein deutlicher Anstieg der Anfragen mit rund 10 Prozent von den Heimbewohner*innen selbst verzeichnet werden. Im Jahr 2022 gingen die Anfragen der Bewohner*innen jedoch wieder um knapp 8 Prozent zurück.

Die Anfragen betrafen hauptsächlich Themen wie das Besucher*innenmanagement, die geltenden COVID-19-Maßnahmen, die Selbstbestimmung sowie die Corona-Impfung.

4.2. Beschwerden

Pandemiebedingt standen die allgemeinen rechtlichen Anfragen an zweiter Stelle, im Jahr 2021/22 war das vorherrschende Thema die Regelungen der SARS-COVID-19-Pandemie, insbesondere die sehr restriktiven Regelungen bezogen auf einerseits Besuche, andererseits aber auch auf freiheitsbeschränkende Maßnahmen. So langsam kehren jedoch die „normalen“ Beschwerden der Bewohner*innen sowie Angehörigen wieder zurück.

In diesem Berichtsjahr auffallend war jedoch die Zunahme der Beschwerden des Pflegepersonals an die Heimanwaltschaft (+ 9 %). In den meisten Beschwerden ging es um den akuten Personalmangel in den Tiroler Wohn- und Pflegeheimen und die daraus resultierende Überforderung derselben.

Darüber hinaus konnte ein deutlicher Anstieg an Gewaltmeldungen verzeichnet werden. Auffallend war, dass es während der COVID-19-Pandemie so gut wie keine Gewaltmeldungen bei der Tiroler Heimanwaltschaft gab, jedoch mit der „Öffnung der Heime“ diese drastisch zunahm (+ 17 %).

Die Tiroler Heimanwaltschaft arbeitet soweit möglich die Beschwerden im Sinne des Bewohner*innen-Wohles auf. In Zusammenhang mit Gewaltvorwürfen bietet die Tiroler Heimanwältin auch Vorträge zur Sensibilisierung von Gewalt in den Pflegeheimen an (siehe dazu Pkt. 4.5).

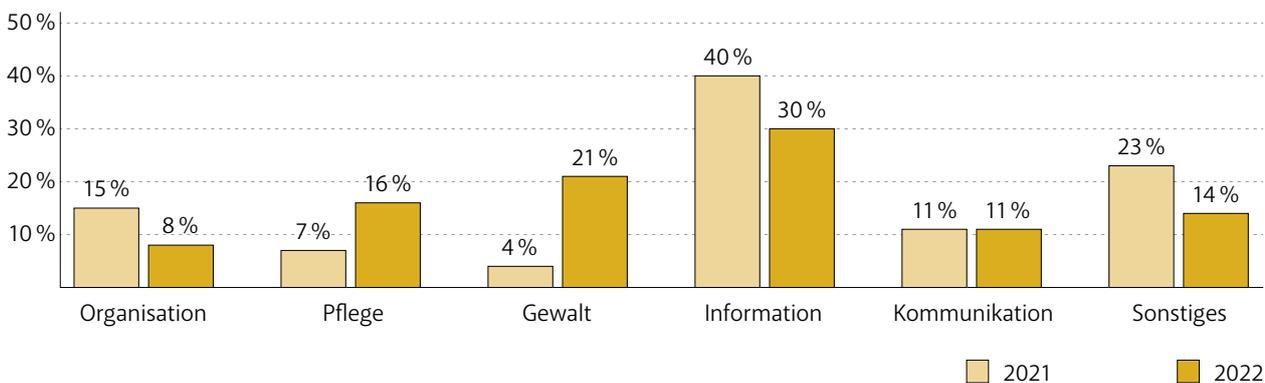


Abbildung 11 – Aufsplittung der Beschwerdegründe

Der Beschwerdegrund „Kommunikation“ beinhaltet Fehl- oder Misskommunikation zwischen dem Heim und den Bewohner*innen bzw. deren Angehörigen, dieser stagnierte bei 11 Prozent. In solchen Fällen begibt sich die Heimanwaltschaft in die Vermittlerposition und versucht die Kommunikation zwischen den Betroffenen wieder herzustellen bzw. zu verbessern.

Die Kategorie „Information“ stieg im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum um mehr als 20 Prozent. Im Jahr 2021 beklagten sich 40 Prozent der Einbringer bezüglich mangelnder Informationen zum Thema „Verständigung über die Besucherregelungen und der COVID-19-Maßnahmen“. Im Jahr 2022 verringerten sich durch die Lockerung der Corona-Maßnahmen die Anfragen um rund 10 Prozent.

4.3. Sprechtage

Jeweils am Mittwoch hält die Tiroler Heimanwältin einen Sprechtag in einem der Tiroler Wohn- und Pflegeheime ab. Im Jahr 2021 fanden aufgrund der Corona-Pandemie lediglich 25 Sprechtage statt. Im Jahr 2022 konnten wieder 40 Sprechtage abgehalten werden.

Bezirk	Anzahl Heime	Sprechtage 2021	Sprechtage 2022
Innsbruck-Stadt	14	5	5
Innsbruck-Land	25	3	8
Imst	10	1	5
Kitzbühel	10	4	5
Kufstein	15	4	6
Landeck	5	3	2
Lienz	4	2	2
Reutte	2	1	1
Schwaz	12	2	6
Gesamt Tirol	97	25	40

Abbildung 12 – Übersicht Sprechtage nach Bezirken 2021/2022

Im Berichtszeitraum 2021/22 wurden bei 65 Sprechtagen mit insgesamt 678 Bewohner*innen Gespräche geführt. Davon gaben 650 Bewohner*innen positive und 28 Bewohner*innen negative Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit den jeweiligen Pflege-, Betreuungs-, Essens- und Wohnbedingungen des Pflegeheimes ab. Daraus lässt sich eine Zufriedenheit der abgefragten Bewohner*innen von rund 96 Prozent ableiten. Angehörige bzw. rechtliche Vertretungen haben 20 Mal die Möglichkeit in Anspruch genommen, direkt vor Ort Gespräche mit der Tiroler Heimanwältin zu führen. Weitere 24 Konfliktgespräche zwischen dem Heim- bzw. Pflegepersonal und den Bewohner*innen bzw. deren Vertretungen wurden erfolgreich abgehalten, bearbeitet bzw. gelöst.

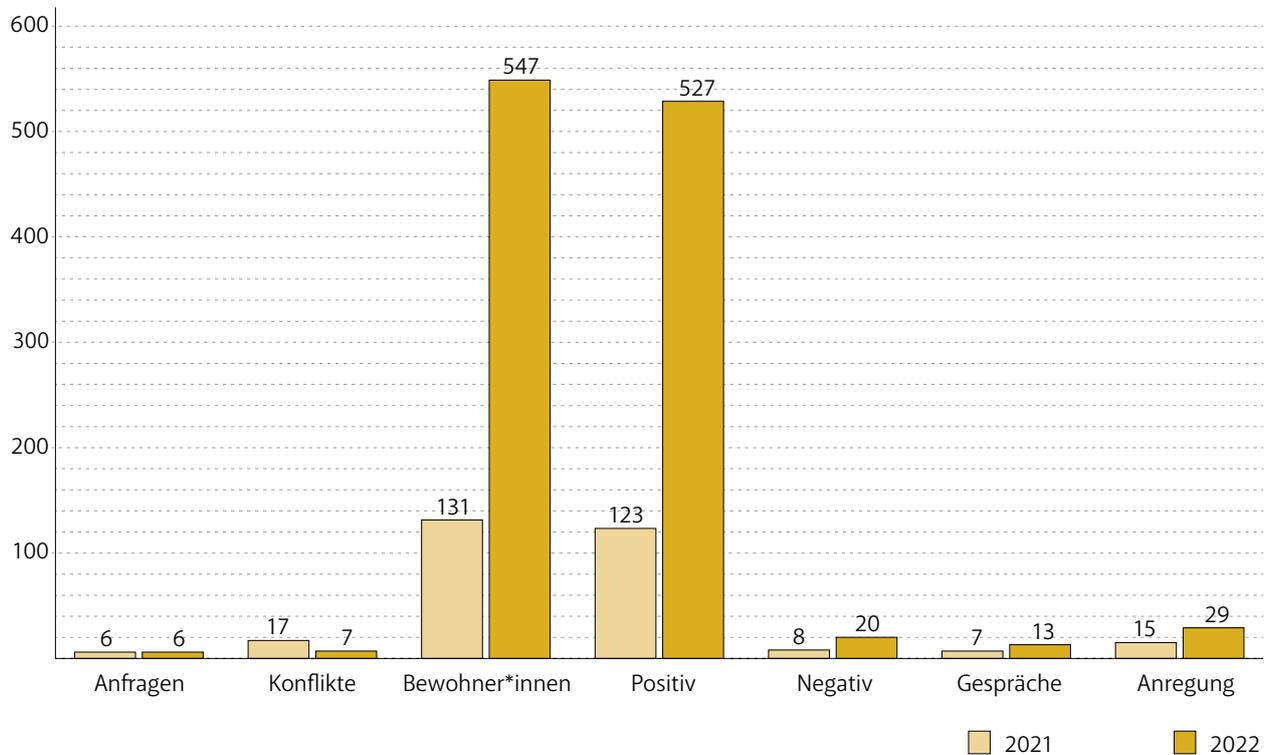


Abbildung 13 – Auswertung der Zufriedenheitsumfrage bei Sprechtagen 2021/2022

Aufgrund der negativen Rückmeldungen und eigenständigen Beobachtungen der Tiroler Heimanwaltschaft wurden rund 44 Anregungen direkt am Sprechtag an die Heim- und Pflegedienstleitungen herangetragen und vermittelt.

4.4. Aufsichtsbehördliche Überprüfungen

Aufgrund der Corona-Pandemie war ab März 2020 das Betreten der Alten-, Wohn- und Pflegeheime durch mehrere Personen nicht mehr zulässig und es wurden daraufhin die routinemäßigen Überprüfungen von der Aufsichtsbehörde bis auf Weiteres abgesagt. Während des Lockdowns wurde die Tiroler Heimanwaltschaft zu anlassbezogenen Überprüfungen wie z.B. Hygieneüberprüfungen, Einhaltung von Corona-Maßnahmen usw. nicht beigezogen, jedoch über die wesentlichen Ergebnisse von der Aufsichtsbehörde informiert.

Mit zunehmender Rückkehr in die Normalität wurden ab dem Jahr 2021/2022 wieder routinemäßige Überprüfungen durchgeführt. Die u.a. Tabelle zeigt die aufsichtsbehördlichen Überprüfungen in den Jahren 2021 und 2022, bei welchen die Tiroler Heimanwaltschaft vertreten war.

Die Tiroler Heimanwaltschaft hatte neben der Überprüfung der Einhaltung der Bewohner*innenrechte unverändert die Einhaltung der rechtlichen Erfordernisse gemäß dem Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz wie auch dem Konsumentenschutzgesetz und dem Datenschutzgesetz im Fokus.

Bezirk	Anzahl Heime	Heimeinschau 2021	Heimeinschau 2022
Innsbruck-Stadt	14	-	4
Innsbruck-Land	25	-	6
Imst	10	-	2
Kitzbühel	10	-	2
Kufstein	15	-	3
Landeck	5	-	2
Lienz	4	-	1
Reutte	2	-	0
Schwaz	12	1	3
Gesamt Tirol	97	1	23

Abbildung 14 – Routinemäßige Heimeinschauen nach Bezirken 2021/2022

Im Berichtszeitraum 2021/2022 wurde bei den 24 Heimeinschauen (davon 5 im Rahmen eines abgehaltenen Sprechtagess) regelmäßig die angespannte Personalsituation thematisiert. Diese bedingte zeitlich befristete notwendige Aufnahmestopps von Bewohner*innen in die Heime, um eine Überlastung des bestehenden Personals zu vermeiden und um weiterhin hohe Pflegequalität gewährleisten zu können.

Im Wissen um die prekäre Personalsituation betont die Tiroler Heimanwaltschaft in ihren Stellungnahmen wiederholt das Achten auf die Einhaltung der vorgegebenen Qualitätsstandards in der Betreuung sowie in der Pflege zum Wohle der Bewohner*innen.

Aktivitätenpläne

Während der Corona-Pandemie sind die Aktivitätenprogramme teilweise gar nicht oder nur in einem beschränkten Umfang angeboten worden. Mit Nachlassen der COVID-Beschränkungsmaßnahmen wurde jedoch deutlich, dass „Aktivitäten“ mit den Bewohner*innen aus Zeit- bzw. Personalmangel vernachlässigt werden. Manchmal sei auch die Körper- und Zahnpflege sowie die emotionale Betreuung betroffen.

Der Tagsatz im Grundtarif beinhaltet eine Position für Aktivitäten im Sinne von Prävention, Gesundheitsförderung, soziale Betreuung und Aktivierung. Die Heime sind dazu verpflichtet, ihren Bewohner*innen ein vielschichtiges tägliches Aktivitätenprogramm anzubieten. Ebenfalls gehört es zu den Menschenrechten, das Angebot eines täglichen Aufenthaltes im Freien zu erhalten.

Die Tiroler Heimanwaltschaft empfiehlt in ihren Stellungnahmen, das Aktivitätenprogramm entweder zu erweitern, zu verbessern bzw. bereits bestehende, eventuell jedoch als nicht schriftlich festgehaltene Angebote im Aktivitätenplan anzuführen, um das Angebot nicht nur den Bewohner*innen sondern auch nach außen hin für Angehörige, Besucher*innen u. a. sichtbar und somit nachvollziehbar zu machen.

Essenspläne

Eine gesunde, ausgewogene Ernährung mit allen Nährstoffen ist essenziell. Ebenso die bedarfs- und bedürfnisgerechte Ernährung mit alternativen Menüangeboten, Schonkost, Zwischenmahlzeiten, Fingerfood, gegebenenfalls Breikost und nicht zuletzt das in Anspruch nehmen können von flexiblen Essenszeiten aufgrund individuellem Lebensrhythmus.

In einzelnen Rückmeldungen hat die Tiroler Heimanwaltschaft explizit auch auf diese Thematik Bezug genommen und beispielsweise die Aufnahme von alternativen Menüangeboten in den Essensplan angeregt.

Heimverträge

Anlässlich der Heimeinschauen wurden 24 Heimverträge zur Durchsicht angefordert und auf ihre Rechtmäßigkeit wie auch auf die Einhaltung der Bewohner*innenrechte 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.

Insgesamt wird festgehalten, dass die in Verwendung stehenden Heimverträge grundsätzlich auf hohem rechtlichem Niveau formuliert sind und nur vereinzelt Verbesserungen bedürfen. Die Anregungen der Tiroler Heimanwaltschaft werden größtenteils zeitnah umgesetzt, was wiederum eine Stärkung der Position der Bewohner*innen bewirken kann.

4.5. Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge

Die Heimanwältin bietet auch Vorträge zu den Themen Bewohner*innenrechte und Gewalt bzw. Gewaltprävention an. Primäre Zielgruppe sind die Schüler*innen und Student*innen der Pflegeausbildungslehrgänge, die Mitarbeiter*innen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime, es werden aber auch Vorträge für Heimbewohner*innen, deren Angehörigen sowie Ehrenamtliche oder für die in Gesundheits- und Sozialsprengeln Tätigen angeboten.

Jahr	AZW fhg Innsbruck	AZW UMIT Hall	Universität Innsbruck Altenrecht	Caritas SOB	Krankenpflege-Schule Lienz
2021	4	3	1	1	2
2022	3	2	1	0	0

Abbildung 15 – Übersicht Vorträge 2021/2022

Bedauerlicherweise konnten im Jahr 2021/22 bedingt durch die COVID-19-Pandemie keine Vorträge in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen stattfinden.

5. Projekte

5.1. Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention

Der Tiroler Aktionsplan behandelt mehrere Kernthemen wie Bewusstseinsbildung, Zahlen und Daten, Bildung und Wissen, Beschäftigung und Arbeit, Gesundheit und Gewaltschutz, Selbstbestimmt Leben und Soziale Teilhabe, Barrierefreiheit, Zivilschutz und Katastrophenschutz, Erholung und Freizeit, Kunst und Kultur sowie spezielle Zielgruppen.

Die Mitarbeiterinnen der Tiroler Heimanwaltschaft nahmen im Jahr 2022 zu obig genannten Themen an mehreren Teilveranstaltungen zu folgenden Themen teil:

- Gesundheit und Gewaltschutz
- Bewusstseinsbildung und spezielle Zielgruppen
- Selbstbestimmt Leben und Soziale Teilhabe
- Psychische Gesundheit in Wohn- und Pflegeheimen

5.2. Gewaltprävention und Gewaltschutz im Land Tirol

Die Tiroler Heimanwaltschaft nimmt auch Vorbringen oder Beschwerden betreffend Gewalt, die auch anonym behandelt werden können, entgegen. Die Heimanwältin arbeitete im österreichisch-italienischen Interreg-Projekt „Gewalt im Alter“ mit, das Präventionsstrategien für Gewaltsituationen in der Pflege entwickelt hat: Pfleger*innen sollten regelmäßig an Teamsitzungen, Fall-Supervisionen und Einzelcoachings teilnehmen. Außerdem sollte eine professionelle Vertrauensperson als Entlastungshilfe zur Verfügung stehen. Gleichzeitig wird von Seiten der Heimanwaltschaft immer darauf hingewiesen, dass „Deeskalationsstrategien“ zu vermitteln sind.

Als künftige Ansprechperson in der Tiroler Heimanwaltschaft zum Thema Gewaltprävention und Gewaltschutz im Land Tirol wurde 2022 teamintern Frau DSAⁱⁿ Erika Fenster nominiert.

5.3. Qualitätsstandards für „Ernährung“ in Pflegeeinrichtungen

Im Rahmen des Programms „Gesundheitsförderung 21+“ wurde seitens des Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz ein Qualitätsstandard für die Ernährung in Wohn- und Pflegeeinrichtungen für Senior*innen entwickelt.

Das damit verfolgte Ziel, Qualitätsstandards für die Ernährung in Wohn- und Pflegeeinrichtungen für Senior*innen zu erarbeiten und bundesweit akkordierte Qualitätskriterien für die Ernährung bereitzustellen wird auch von der Tiroler Heimanwaltschaft sehr begrüßt und ist für die Sicherung einer qualitativen und auch einheitlichen Pflege essenziell und zielführend. Die Versorgung der pflegebedürftigen Senior*innen mit allen notwendigen Nährstoffen ist als gesundheitlicher Aspekt von elementarer Signifikanz. Ebenso ist die bedarfs- und bedürfnisgerechte Ernährung Ausdruck einer hochwertigen Versorgung und somit auch im Sinne der Tiroler Heimanwaltschaft, für die die Wahrung der Rechte und Interessen der Heimbewohner*innen an erster Stelle steht.

Der Qualitätsstandard ist in ganz Österreich einfach einsetzbar. Das Ziel ist es, das Essensangebot genussvoll, attraktiv und klimafreundlich zu gestalten. Der Qualitätsstandard dient als praxistaugliche Umsetzungshilfe (mit Tabellen und Checklisten) für Wohn- und Pflegeeinrichtungen, um den Ist-Zustand zu evaluieren und Schritt für Schritt ein individuelles und gesundheitsförderndes Verpflegungskonzept zu erstellen oder zu optimieren. Die Empfehlungen gehen auf alle Aspekte ein – von der Speiseplanung, über den Einkauf bis hin zur Zubereitung und Speisenausgabe.

Verpflegung ist eine Gemeinschaftsaufgabe. Die administrative Leitung einer Einrichtung hat in diesem Zusammenhang eine Schlüsselrolle und ein hohes Maß an Verantwortung. Für die erfolgreiche Umsetzung müssen jedoch alle wissen, worauf es bei einer gesundheitsfördernden Verpflegung ankommt (z.B.: Ernährungsteams, Pflegeteams, Ärzt*innen, usw).

Die Tiroler Heimanwaltschaft konnte sich mit ihren Erfahrungen aktiv einbringen und eine Stellungnahme abgeben.

Durch nunmehr bestehende Qualitätsstandards kann eine weitere Sensibilisierung für Ernährung in den Einrichtungen ermöglicht werden, welche seitens der Tiroler Heimanwaltschaft sehr begrüßt wird und auch bei Sprechtagen und Heimeinschauen vermehrt thematisiert wird.

5.4. Projekt „MUGE-SEN“ (Mundgesundheit Senioren)

Die Sozialen Dienste Stanzertal – Wohn- und Pflegeheim Flirsch haben im Jahr 2017 gemeinsam mit dem Land Tirol und der TGKK, der Landes Zahnärztekammer Tirol und der ZMK – das Projekt Mundgesundheit Senioren – MUGE-SEN gestartet. Hauptziel sollte die Mundgesundheit von Bewohner*innen in Wohn- und Pflegeheimen sein.

Die Sozialen Dienste Stanzertal beteiligten sich im November 2017 erstmals an diesem Projekt und führten fortan regelmäßige Zahnvisiten im Heim durch – ein Novum in der Langzeitpflege, mit großem Benefit für unsere Klient*innen:

- es wurde allen 35 Bewohner*innen eine zahnärztliche Untersuchung ermöglicht – unabhängig ihrer Grunderkrankung, ihrer kognitiven Möglichkeiten oder ihrer Mobilität.
- ebenso das palliative Setting konnte komplikationslos bedient werden – ohne einen Ortswechsel.
- Sprechstunde wurde als niederschwelliges Angebot dargestellt und von vielen Bewohner*innen dankend als Serviceleistung angenommen; kleinere Reparaturen oder zahnmedizinische Anliegen wurden bereits vor Ort – kostenlos – behoben.
- Zahnstatus wurde erhoben, Prothesen begutachtet und Infogespräche mit Bewohner*innen geführt.
- in zwei Stunden wurden über 15 Bewohner*innen zahnmedizinisch betreut und ca. die Hälfte kamen zusammen mit ihren Angehörigen, welches das Angebot für äußerst attraktiv hielten.
- die Eckpunkte der zahnärztlichen Visite wurden im Care-Center unter Visitenbericht festgehalten, um weiterführende Schritte veranlassen zu können.

Rückmeldungen der Bewohner*innen waren durchwegs positiv. Insgesamt ist zu bemerken, dass dieses Projekt sowohl für unsere Klient*innen, als auch für die Pflege einen Mehrwert darstellte.

Meldungen über fehlende barrierefreie Zahnarztpraxen für mobil eingeschränkte Pflegebedürftige erreichen mehrmals die Heimanwaltschaft. Eine Anfrage bei der Zahnärztekammer für Tirol zeigt auf, dass es keine Auflistung für allfällige barrierefreie Praxen gibt. Die Corona-Pandemie mit den einhergehenden Sicherheitsbestimmungen hat die bereits suboptimale Situation sodann zusätzlich erschwert. Bereits aufgebaute Strukturen/Vernetzungsarbeiten seien leider nahezu vollständig wieder verloren gegangen. Die Zahnhygiene/Mundhygiene ist bei vielen Bewohner*innen somit aktuell nicht zufriedenstellend und es wird von Seiten der Heimanwaltschaft Handlungsbedarf geortet.

Themengebiete wie Ernährung, Mundgesundheit, Zahnersatz, krankhafte Veränderungen in der Mundhöhle, Alterungsprozess oraler Strukturen und Ästhetik wurden angesprochen. Ein gegenseitiger Austausch über die Erfahrungen im Umgang mit dementiell erkrankten Menschen und Mundhygiene bereicherte das multiprofessionelle Team und viele Unklarheiten, Unsicherheiten auf beiden Seiten konnten ausgeräumt werden.

Mundgesundheit in der Langzeitpflege bedeutet für die Bewohner*innen Lebensqualität – Schmerzfreiheit – Infektionsprophylaxe und kann viele Folgeerkrankungen wie z.B. Depressionen, Stress, Rheuma, Osteoporose uvm. vermeiden und sollte weiterhin aktiv in Projekten wie MUGE-SEN/Zahnprophylaxetage im multiprofessionellen Team implementiert und gelebt werden.

Leider ist dieses erfolgreiche Projekt bzw. im Normalbetrieb aufgrund der Corona-Pandemie nicht weitergeführt worden.

6. Arbeitsgruppen

6.1. ARGE Patient:innen und Pflegeanwält:innen Österreichs

Regelmäßig finden Sitzungen der ARGE Pflege sowie ARGE Patient:innen und Pflegeanwält:innen Österreichs statt. Die Heimanwältin ist als nominiertes Mitglied aufgenommen. Im Zuge von Online-Besprechungen werden diverse Themen wie beispielsweise die Qualitätsstandards in den österreichischen Heimen, das Sterbeverfügungsgesetz sowie weitere essenzielle Themen abgehandelt und diskutiert. Der laufende Wissensaustausch sowie eine gute Vernetzung sind hierbei besonders im Fokus.



Abbildung 16 – Herbsttagung der Arbeitsgemeinschaft Patient:innen und Pflegeanwält:innen Österreichs
Quelle: © Land Tirol/Krepper

6.2. ARGE Tiroler Altenheime

Des Weiteren ist die Tiroler Heimanwältin in der ARGE Tiroler Altenheime vertreten, hier findet ein regelmäßiger Austausch mit den Vertreter*innen der Tiroler Wohn- und Pflegeheime statt. 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 der ARGE Tiroler Altenheime ist es, die hohe Lebensqualität der Bewohner*innen in den Institutionen sicherzustellen sowie gemeinsam Initiativen und Projekte zur laufenden Entwicklung und Optimierung zu starten.

6.3. Research Committee for Scientific Ethical Questions (RCSEQ)

Regelmäßige Teilnahme als ordentliches stimmberechtigtes Mitglied im Research Committee for Scientific Ethical Questions (RCSEQ), ein Komitee, welches von der UMIT Tirol ins Leben gerufen wurde, ist der Tiroler Heimanwaltschaft sehr wichtig.

Im Rahmen dieser Ethikkommission werden alle zwei Monate Sitzungen über wissenschaftliche Arbeiten von Student*innen der UMIT abgehalten, wo die Heimanwaltschaft die Rechte der Heimbewohner*innen bestmöglich vertritt.

6.4. Jour-Fixe – Vertretungsnetz Bewohnervertretung

Damit eine gute Zusammenarbeit gewährleistet werden kann, finden jährliche Jour-Fixe mit dem Leiter des Vertretungsnetz Bewohnervertretung Herrn Dr. Erich Wahl und seinen Mitarbeiter*innen statt. Das Vertretungsnetz Bewohnervertretung schützt das Grundrecht auf persönliche Freiheit von Menschen mit psychischen Erkrankungen oder intellektuellen Beeinträchtigungen in Alten- und Pflegeheimen, Einrichtungen der Behindertenhilfe, in Einrichtungen zur Pflege und Erziehung Minderjähriger sowie in sonstigen ähnlichen Einrichtungen und Krankenanstalten. Sie setzen sich dafür ein, dass betreute Menschen nicht unnötig in ihrer Bewegungsfreiheit beschränkt werden und überprüfen freiheitsbeschränkende Maßnahmen.

6.5. OPCAT-Kommission der Volksanwaltschaft

Damit auch mit der Volksanwaltschaft eine gute Zusammenarbeit gesichert werden kann, finden jährliche Jour-Fixe mit der Leiterin der Kommission für Tirol Frau Univ.Prof. Dr.ⁱⁿ Verena Murschetz statt. Die Kommission orientiert sich bei ihrer verantwortungsvollen Tätigkeit an den von der Volksanwaltschaft vorgegebenen Prüfschwerpunkten für die Tiroler Alters- und Pflegeheime. Sie berichten über ihre Besuche und Überprüfungen direkt an die Volksanwaltschaft und schließen Einschätzungen von Menschenrechtsverletzungen und Empfehlungen zu deren Verhinderung an.

6.6. Pilotprojekt „Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim“

Bei den jährlichen Beiratstreffen informiert die Tiroler Hospizgemeinschaft über den Ist-Stand von Hospiz und Palliativ Care im Pflegeheim (HPCPH) in Tirol und berichtet, was zum Thema An- und Zugehörige in ausgewählten HPCPH Einrichtungen passiert ist. Anhand konkreter Fragestellung werden Meinungen eingeholt und dadurch neue Anregungen für die Prozessbegleitung gewonnen.

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch	OPCAT	Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment
Abs	Absatz		
ARGE	Arbeitsgemeinschaft	RCSEQ	Research Committee for Scientific and Ethical Questions
AZW	Ausbildungszentrum West		
bzw.	beziehungsweise	THPG	Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities	TMSG	Tiroler Mindestsicherungsgesetz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung	UMIT	Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik UN(O)
fhg	Fachhochschule Gesundheit Tirol		
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz	usw.	und so weiter
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz	VZÄ	Vollzeitäquivalent
HPCPH	Hospiz und Palliative Care im Pflegeheim	WHO	World Health Organization
KSchG	Konsumentenschutzgesetz	z.B.	zum Beispiel
lit	litera		
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus		
NOZ	Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich		
ÖJZ	Österreichische Juristenzeitung		

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Quelle: Seniorenzentrum Zams-Schönwies.....	Umschlag-Cover
Abbildung 2 – Wiederbestellung Elvira Havei – Quelle: Abt. Öffentlichkeitsarbeit.....	6
Abbildung 3 – Organigramm der Tiroler Heimanwaltschaft.....	6
Abbildung 4 – Ablauf der Beschwerdebearbeitung.....	8
Abbildung 6 – Sprechtag „Haus zum Guten Hirten“, Reutte. Quelle: Tamara Neurauder	9
Abbildung 7 – Systempartner*innen der Tiroler Heimanwaltschaft.....	12
Abbildung 8 – Auswertung Kontaktaufnahmen von 2017 bis 2022	13
Abbildung 9 – Verteilung der Kontakte nach Motivation 2021 bis 2022	14
Abbildung 10 – Verteilung der Kontakte nach Einbringer*innen 2021 bis 2022	15
Abbildung 11 – Aufsplittung der Beschwerdegründe.....	16
Abbildung 12 – Übersicht Sprechtage nach Bezirken 2021/2022.....	17
Abbildung 13 – Auswertung der Zufriedenheitsumfrage bei Sprechtagen 2021/2022.....	18
Abbildung 14 – Routinemäßige Heimeinschauen nach Bezirken 2021/2022.....	19
Abbildung 15 – Übersicht Vorträge 2021/2022	21
Abbildung 16 – Herbsttagung der Arbeitsgemeinschaft Patient:innen und Pflegeanwält:innen Österreichs	25

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 – Bewohnervertretung 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

UMIT – 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 – Selbstbestimmtes Leben Innsbruck

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

Pflegehotline

0800 / 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

Haus St. Raphael

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

ISD Pflegestation Hunoldstraße

Hunoldstraße 22, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 53317600

Seniorenresidenz Veldidenapark

Neuhauserstraße 5, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5302

Stiftung Nothburgaheim

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

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

Rennweg 40, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 587176

Wohnheim Hötting ISD

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

Wohnheim Innere Stadt ISD

Innrain 39, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331860

Wohnheim Lohbach ISD

Technikerstraße 84, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331880

Wohnheim Olympisches Dorf ISD

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

Wohnheim Pradl ISD

Dürerstraße 12, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331830

Wohnheim Reichenau ISD

Reichenauerstraße 123, 6020 Innsbruck
Telefon: +43 512 5331850

Wohnheim Saggen ISD

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

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 St. Martin, Wohn- und Pflegeheim Aldrans

Senderweg 11, 6071 Aldrans
Telefon: +43 512 341777

Haus Sebastian Axams

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

Wohn- und Pflegeheim Vorderes Stubaital

Herrengasse 23, 6166 Fulpmes
Telefon: +43 5225 62982500

Klaraheim der Liebenau Österreich gemeinnützige GmbH

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

Wohn- und Pflegeheime der Stadtgemeinde Hall in Tirol

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

Haus zum Guten Hirten

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

Haus St. Elisabeth, Hall in Tirol

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

Vivavinz – Leben in Inzing

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

Soziales Zentrum St. Josef, Alten- und Pflegeheim

Vinzenzweg 2, 6068 Mils
Telefon: +43 5223 5790390

Wohn- und Pflegeheim Annaheim

Zieglstadl 24, 6143 Mühlbachl
Telefon: +43 5273 65760

Haus Maria, Wohn- und Pflegeheim Natters

Feldweg 2, 6161 Natters
Telefon: + 43 512 546484

Vinzenzheim Neustift

Scheibe 2, 6167 Neustift
Telefon: +43 5226 2259

Soziales Kompetenzzentrum Rum

Innstraße 19, 6063 Rum
Telefon: +43 512 264090

Seniorenwohnheim der Privatklinik Hochrum Sanatorium der Kreuzschwestern GmbH

Lärchenstraße 41, 6063 Rum
Telefon: +43 512 2340

Seniorenresidenz Seefeld

Gemeindeverband Altenwohnheim Telfs
Kindergartenweg 840, 6100 Seefeld
Telefon: +43 5262 62145

Seniorenheim Steinach am Brenner

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

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

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

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

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

Imst

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sozialzentrum Pillerseer

Kirchweg 8, 6391 Fieberbrunn
Telefon: +43 5354 56240354

s'elsbethen Sozialzentrum Hopfgarten – Itter

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

SeneCura Sozialzentrum Kirchberg in Tirol

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

Altenwohnheim Kitzbühel GmbH

Hornweg 20, 6370 Kitzbühel
Telefon: +43 5356 62413

Altenwohn- und Pflegeheim Kössen/Schwendt

Dorf 26, 6345 Kössen
Telefon: +43 5375 6020

Kufstein

Wohn- und Pflegeheim Bad Häring

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

Wohn- und Pflegeheim zum Hl. Georg

Dorf 80, 6234 Brandenburg
Telefon: +43 5331 5566

St. Josefsheim Wohn- und Pflegeheim Brixlegg

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

Wohn- und Pflegeheim Oberndorf in Tirol

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

Seniorenheim der Marktgemeinde St. Johann in Tirol

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

Pflegeheim St. Johann in Tirol und Umgebung Gemeindeverband

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

Wohn- und Pflegeheim Westendorf

Dorfstraße 124, 6363 Westendorf
Telefon: +43 5334 61550

Altersheim Ebbs

Rossbachweg 10, 6341 Ebbs
Telefon: +43 5373 42363

Wohn- und Pflegeheim der Gemeinde Kirchbichl

Lindenstraße 29, 6322 Kirchbichl
Telefon: +43 5332 81111

Wohn- und Pflegeheim Kramsach

Länd 22, 6233 Kramsach
Telefon: +43 5337 63511

Altenwohnheim Kufstein – Innpark

Salurnerstraße 38, 6330 Kufstein
Telefon: +43 5372 602770

Altenwohnheim Kufstein Zell

Lindenallee 2, 6330 Kufstein
Telefon: +43 5372 602700

Mitanond Sozialzentrum Kundl

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

Pflege- und Altenheim Langkampfen

Obere Dorfstraße 65, 6336 Langkampfen
Telefon: +43 5332 87669401

Sozialzentrum Münster Gemeinnützige BetriebsGmbH

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

Marienheim Reith im Alpbachtal

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

Altenwohn- und Pflegeheim Scheffau am Wilden Kaiser Gemeindeverband

Oberfeld 1,
6351 Scheffau am Wilden Kaiser
Telefon: +43 5358 8134

Wohn- und Pflegeheim Wildschönau

Kirchen 400, 6311 Wildschönau/Oberau
Telefon: +43 5339 2690

Seniorenheim Wörgl

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

Landeck

Gemeindeverband Soziale Dienste Stanzertal, Wohn-und Pflegeheim Flirsch

HNr. 128, 6572 Flirsch
Telefon: +43 650 6345216

Wohn- und Pflegeheim Haus St. Josef, Grins

HNr. 68, 6591 Grins
Telefon: +43 5442 684670

Altersheim der Stadt Landeck

Schulhausplatz 11, 6500 Landeck
Telefon: +43 5442 6904

Heim Santa Katharina

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

Seniorenzentrum Zams-Schönwies

Tramsweg 8, 6511 Zams
Telefon: +43 5442 675640

Lienz

Wohn- und Pflegeheim Lienz

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

Wohn- und Pflegeheim Matrei in Osttirol

Edenweg 2, 9971 Matrei in Osttirol
Telefon: +43 4875 6905 0

Wohn- und Pflegeheim Nußdorf-Debant

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

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

Franziskusheim Fügen

Franziskusweg 9, 6263 Fügen
Telefon: +43 5288 633130

Jenbacher Sozialzentrum

Bräufeldweg 22, 6200 Jenbach
Telefon: +43 5244 617110

SeneCura gemeinnützige BetriebsGmbH – Sozialzentrum Eben am Achensee

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

Sozialzentrum „Gepflegtes Wohnen“, Mayrhofen

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

Silberhoamat Knappenanger, Schwaz

Knappenanger 26, 6130 Schwaz
Telefon: +43 5242 6901

Silberhoamat Marienheim, Schwaz

Archengasse 5, 6130 Schwaz
Telefon: +43 5242 66567

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

