



LAND
OBERÖSTERREICH



ZAHLEN

DATEN

FAKTEN

ZUR TÄTIGKEIT DER
OÖ. PFLEGEVERTRETUNG

2

0

2

0

Impressum:

Medieninhaber und Herausgeber:

Oö. Patienten- und Pflegevertretung, 4021 Linz, Bahnhofplatz 1

Tel.: (+43 732) 77 20 – 14 215

Fax: (+43 732) 77 20 – 214 396

E-Mail: ppv.post@ooe.gv.at

Web: www.land-oberoestereich.gv.at

Inhalt: HR Mag. Michael Wall

Stand: November 2021

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser!



Der Bericht der Oö. Pflegevertretung über das Jahr 2020 steht – wenig überraschend – ganz im Zeichen der Corona-Pandemie.

Die Pandemie hat von der ersten Welle an die Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige, aber auch die für die Betreuung und Pflege verantwortlichen Personen in einem hohen Maß betroffen und immer wieder vor neue Herausforderungen gestellt – die nachstehende Darstellung kann nur einzelne Schwerpunkte der Entwicklungen im Jahr 2020 aufgreifen.

War es am Anfang der Pandemie die Frage nach ausreichender Schutzausrüstung in den Heimen, waren bald darauf die Angehörigen mit Einschränkungen bei den Besuchen konfrontiert. Die Suche nach Alternativen zu den wochenlang nicht möglichen Besuchen war eine der nächsten Herausforderungen, wobei sich die Situation von Bewohnerinnen und Bewohnern, die an kognitiven Einschränkungen oder Sinneseinschränkungen litten, als besonders schwierig und belastend darstellte. Der Umgang mit Ausgangssperren bzw. mit von Ausflügen zurückkehrenden Bewohnerinnen und Bewohnern war eine nächste Fragestellung. Nach einer kurzen Entspannung in den Sommermonaten zeigte sich bald in aller Deutlichkeit, dass das Virus vor keiner Heimtüre haltmachte – sowohl Infektionen beim Pflege- und Betreuungspersonal als auch bei den Bewohnerinnen und Bewohnern waren gegen Jahresende stark am Steigen. Im letzten Quartal waren viele Sterbefälle zu verzeichnen – zeitweise waren in den österreichischen Bundesländern 80, 90 oder sogar 100 % der an oder mit Covid-19 Verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohner von Alten- und Pflegeheimen. Das Jahr 2020 brachte aber auch die Entscheidung, dass die ersten Impfstoffe, die in Österreich und der Europäischen Union verwendet werden (BioNTech/Pfizer und Moderna) in den Alten- und Pflegeheimen als von der COVID-19-Pandemie besonders gefährdete Bereiche für die Bewohnerinnen und Bewohner und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Teil der ersten zu impfenden Zielgruppe zur Verfügung stehen sollen.

In dieser Zeit – und das kann nicht deutlich genug betont werden – haben die Pflege- und Betreuungskräfte in den stationären Einrichtungen Kräfte - teilweise über das Erwartbare hinaus - eingesetzt, Ausdauer und Durchhaltevermögen bewiesen und unter schwierigen Rahmenbedingungen ihre Arbeit erbracht. Dafür sei auch an dieser Stelle zum wiederholten Mal aufrichtig gedankt, aber auch – wie im offenen Brief der ARGE der Patienten- und Pflegeanwaltschaften zum Thema Pflege(personal)notstand an Herrn Bundesminister Dr. Mückstein aufgezeigt – der dringende Handlungsbedarf betont!

Dieser Bericht beinhaltet neben einem allgemeinen Teil zur Tätigkeit der Oö. Pflegevertretung einen Berichtsteil zum Jahr 2020.

Dieser gibt neben den an die Oö. Pflegevertretung herangetragenen Themen (mit Schwerpunkt auf die Pandemie) auch Empfehlungen wieder, die bei fortbestehender Pandemie eine über eine bloße Berichterstattung hinausgehende Bedeutung haben. Diese Empfehlungen betreffen insbesondere die Besuchsregelungen in Alten- und Pflegeheimen, wie sie auch jetzt im November 2021 wieder aktuell geworden sind.

Darüber hinaus wird auch auf die die rechtliche Situation von Angehörigen von verstorbenen Bewohnerinnen und Bewohnern aufmerksam gemacht. Insbesondere bei schwierigen kommunikativen Situationen sollte auch für diesen Personenkreis eine Unterstützung durch die Oö. Pflegevertretung über den derzeitigen gesetzlichen Rahmen hinaus geschaffen werden.

Am Ende dieses Vorworts bleibt noch der Dank für Ihr Interesse und der Dank an alle, die mit ihren Beiträgen die Tätigkeit der Oö. Pflegevertretung auch im Jahr 2020 ermöglicht, unterstützt und gefördert haben.

Ihr

A handwritten signature in dark ink, reading "Michael Wall". The signature is written in a cursive, flowing style.

Michael Wall

A
L
L
G
E
M
E
I
N
E
S

Oö. Pflegevertretung

In Oberösterreich ist die Oö. Pflegevertretung seit 2005 die unabhängige Stelle zur Unterstützung von Bewohnerinnen und Bewohnern von Alten- und Pflegeheimen¹ und Wohneinrichtungen nach dem Oö. Chancengleichheitsgesetz bei Streitfällen, die sich im Zusammenhang mit einer mangelhaften Unterbringung, Verpflegung oder Betreuung und Hilfe ergeben.

Weiters ist die Oö. Pflegevertretung seit 2021 auch für Einrichtungen zuständig, in denen mindestens drei erwachsene, pflege- oder betreuungsbedürftige Menschen eine vorübergehende oder dauerhafte Wohnmöglichkeit sowie entsprechende Betreuungs- oder Pflegeleistungen erhalten.

In dieser Rolle wird die Oö. Pflegevertretung aufgrund einer eigenen gesetzlichen Regelung, dem Oö. Pflegevertretungsgesetz, tätig.

Zentrale Aspekte des Tätigwerdens der Oö. Pflegevertretung sind nach Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern oder von diesen nahestehenden Personen

- die umfassende anlassbezogene Beratung
- die Klärung des maßgeblichen Sachverhaltes
- die Abgabe von Empfehlungen
- die außergerichtliche Herbeiführung eines Interessensausgleiches mit der betroffenen Einrichtung.

Die Arbeitsweise der Pflegevertretung zielt also in erster Linie auf die Herstellung eines Interessensausgleiches ab, wobei dieser in Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde und dem Träger der betroffenen Einrichtung sowie mit den Betroffenen selbst erreicht werden soll.

Da im Fokus der Tätigkeit die Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner steht, sind nach dem Ableben einer Bewohnerin oder eines Bewohners auf der Grundlage des derzeitigen gesetzlichen Auftrages regelmäßig die Möglichkeiten der Oö. Pflegevertretung erschöpft bzw. ist die Oö. Pflegevertretung in diesen Fällen auf die Kooperationsbereitschaft der Träger bzw. Führungsverantwortlichen der stationären Einrichtungen angewiesen.

Die Oö. Pflegevertretung wird dabei ausschließlich außergerichtlich tätig.

Neben der Herbeiführung eines Interessensausgleiches soll die Oö. Pflegevertretung auch einen Beitrag zur Qualitätssicherung erbringen.

¹ Alten- und Pflegeheime sind Einrichtungen nach dem Oö. Sozialhilfegesetz.

Der organisatorische Rahmen

Die Oö. Pflegevertretung ist in das Amt der Oö. Landesregierung im Landesdienstleistungszentrum, Bahnhofplatz 1, 4021 Linz, und hier wiederum in die Direktion Gesellschaft, Soziales und Gesundheit, Abteilung Gesundheit eingegliedert.

Die Pflegevertretung bedient sich nämlich zur Erfüllung ihrer Aufgaben der personellen Ausstattung und organisatorischen Strukturen, der Patientenvertretung.



Die handelnden Personen

Die Oö. Pflegevertretung ist kollegial organisiert. Sie setzt sich neben einem bzw. einer Vorsitzenden aus einem ärztlichen, einem juristischen, einem pflegerischen und einem behindertenpädagogischen² Mitglied zusammen.

Im Jahr 2020 wurden diese Aufgaben von folgenden Personen wahrgenommen:

Vorsitz	HR Mag. Michael Wall
Ärztliches Mitglied	Univ.-Prof. Dr. Kurt Lenz
Juristisches Mitglied	Mag. ^a Dagmar Taucher
Pflegerisches Mitglied	Margot Grünwald MBA
Behindertenpädagogisches Mitglied ²	Michael Breiteneder

In diesem Kontext ist auch das Zusammenwirken mit der Heim- bzw. Fachaufsichtsbehörde, die im Amt der Oö. Landesregierung, Abteilung Soziales, angesiedelt ist, zu erwähnen:

Da Beschwerden, die an die Oö. Pflegevertretung herangetragen werden, auch eine über den Einzelfall hinausgehende Dimension haben können, sieht das Gesetz vor, dass die Aufsichtsbehörde bei den wesentlichen Prozessschritten des außergerichtlichen Verfahrens zu beteiligen ist: beim Einlangen der Beschwerde, nach Abschluss der Erhebungen und am Ende des Verfahrens.

² Die Bezeichnung Behindertenpädagoge stammt aus der Zeit vor der Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG zwischen dem Bund und den Ländern über Sozialbetreuungsberufe bzw. deren landesgesetzlicher Umsetzung im Oö. Sozialberufegesetz (Oö. SBG) – gemeint damit sind nunmehr Angehörige der Diplom-Sozialbetreuung „Behindertenbegleitung“ bzw. „Behindertenarbeit“ (vgl. dazu § 63 Abs. 5 und 6 Oö. SBG).

Unser Selbstverständnis

Wir ...

... sind bei unserer Tätigkeit unabhängig und weisungsfrei

... agieren in einem interdisziplinären Team

... sind auf Professionalität bedacht

... ziehen wissenschaftliche Erkenntnisse als Grundlagen für unsere Tätigkeit heran

... greifen nicht in laufende Behandlungen ein

... gehen vertraulich mit Ihren Daten um

... bieten unsere Tätigkeit ohne Verrechnung von Kosten an

Rechtliche Rahmenbedingungen

Die Normen, die die Unterbringung, die Verpflegung sowie die Betreuung und Hilfe (dieses Wortpaar ist eine Umschreibung für Pflege im weiteren Sinn) regeln, finden sich in verschiedenen Gesetzen und Verordnungen, die teilweise nur für Oberösterreich, teilweise aber auch für ganz Österreich verbindlich sind.

Zentral sind insbesondere folgende Rechtsgrundlagen:

Oö. Sozialhilfegesetz

In Oberösterreich wird die stationäre Pflege und Betreuung von Personen, die vorwiegend auf Grund ihres Alters betreuungs- und hilfebedürftig sind, im Sozialhilferecht geregelt. Der oberösterreichische Ansatz, der damit stark auf Kosten- und Finanzierungsaspekte und einen subsidiären Zugang abstellt, ist bereits seit längerem nur mehr in wenigen Bundesländern in dieser Form verwirklicht: Die Mehrzahl der österreichischen Bundesländer hat demgegenüber eine eigene gesetzliche Grundlage – etwa ein Heim- oder ein Pflegegesetz – geschaffen, um die den Schwerpunkt auf qualitative Aspekte des Lebens in Heimen zu regeln.

Abgesehen davon verfolgt das Oö. Sozialhilfegesetz, das aus dem Jahr 1998 stammt, allerdings einen progressiven Ansatz, wenn es erklärt, dass bei der Leistung von Hilfe zur Pflege

- die Individualität und Integrität des Menschen,
- das Recht auf Selbstbestimmung,
- die Förderung individueller Fähigkeiten und

- der Ausgleich nicht behebbarer Beeinträchtigungen sowie
- die Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender persönlicher, religiöser, familiärer und sozialer Bedürfnisse

zu beachten sind.

Die Regelungen des Oö. Sozialhilfegesetzes sind eher kurz gehalten – spezifische Regelungen zu den Alten- und Pflegeheimen finden sich lediglich in den §§ 15 (Hilfe in stationären Einrichtungen) und 17 (Hilfe zur Pflege) sowie im 10. Hauptstück, das mit einer jüngst erfolgten Novellierung (LGBl. Nr. 82/2020) erweitert wurde.

Mit dieser Novelle wurden bislang **nicht vom Oö. Sozialhilfegesetz oder vom Oö. Chancengleichheitsgesetz erfasste Einrichtungen**, in denen

- mindestens drei erwachsene, pflege- oder betreuungsbedürftige Menschen
- eine vorübergehende oder dauerhafte Wohnmöglichkeit sowie
- entsprechende Betreuungsleistungen oder Pflegeleistungen erhalten,

einer Meldepflicht unterworfen. Darüber hinaus wurden für diese Einrichtungen Mindestqualitätsstandards definiert. Weiters wurden behördlichen Kontroll- und Interventionsrechte der Bezirksverwaltungsbehörde normiert.

Mit der zitierten Novelle wurde auch eine „**Innovationsklausel**“ aufgenommen, die Innovationen zulässt, die Abweichungen vom rechtlichen Rahmen zulässt, wenn diese zumindest eine zum gegenwärtigen Standard gleichwertige, fachgerechte Leistung gewährleisten.

Zu begrüßen ist, dass diese Regelung nicht zur Begründung von Abweichungen von einzelnen baulichen oder personellen Standards herangezogen werden kann. Allerdings wird zu beobachten sein, ob der gesetzliche Rahmen für Innovationen ausreichend weit gesteckt ist, wird doch die Genehmigung an die Voraussetzung gebunden, dass das Heimentgelt bei solchen innovativen Projekten nicht wesentlich vom Oberösterreichsdurchschnitt abweichen darf.

Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung

Diese Verordnung, die auf der Grundlage des Oö. Sozialhilfegesetzes erlassen wurde, legt zahlreiche inhaltliche Kriterien zu den sogenannten Hotelleistungen (also zu Wohnung und Verpflegung) sowie zu den Betreuungs- und Pflegeleistungen in Alten- und Pflegeheimen konkret fest.

Kernaussagen dieser Norm sind, dass sich die Hotelleistungen an durchschnittlichen Privathaushalten zu orientieren haben und dass eine durchgängige Präsenz von Betreuungs- und Pflegekräften zu gewährleisten ist.

Bewohnerrechte werden zwar erwähnt, sind aber nur rudimentär ausformuliert. Sie betreffen z. B. das Besuchsrecht, die freie Arztwahl oder den Nichtraucherschutz.

In anderen Bundesländern findet sich diesbezüglich ein stärkeres Eingehen auf die rechtliche Position von Bewohnerinnen und Bewohnern, so findet man dort z. B. das Recht (und korrespondierend damit eine Sicherstellungspflicht des Einrichtungsträgers)

- nicht gegen seinen Willen in ein Pflegeheim verbracht oder daran gehindert zu werden, es wieder zu verlassen,
- auf Wahrung der Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung,
- den individuellen Lebensrhythmus nach Möglichkeit fortführen zu können,
- auf Einsicht in Unterlagen, die sie betreffen,
- auf Vertraulichkeit in persönlichen Angelegenheiten,
- auf Zugang zu einer Informations- und Beschwerdestelle und zur Patientenadvokatur,
- auf Behandlung von Beschwerden.

Die Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung wurde als Verordnung der Oö. Landesregierung über die Errichtung, den Betrieb sowie über die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe in Alten- und Pflegeheimen erforderlichen sonstigen Voraussetzungen (Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung 2020 - Oö. HVO 2020) kürzlich neu beschlossen (vgl. LGBl. Nr. 83/2020), wobei vielfach die früheren Regelungen übernommen wurden, offensichtlich aber nicht zuletzt auch wirtschaftliche Aspekte deutlich mitberücksichtigt wurden.

Mit einer Novellierung (LGBl. Nr. 114/2020) wurde festgehalten, dass die Pflegedokumentation über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehend nur in einem unbedingt notwendigen Ausmaß zu erfolgen hat. Darüber hinaus wurden Mindestbesetzungsvorgaben für Tag- und Nachtdienste geregelt und in Krisenfällen ein Abweichen von den Vorgaben zum Personalschlüssel nach Anordnung der Aufsichtsbehörde ermöglicht.

Oö. Chancengleichheitsgesetz

Korrespondierend zum Oö. Sozialhilfegesetz ist für Menschen mit Beeinträchtigungen das Oö. Chancengleichheitsgesetz die zentrale Grundlage, das mit § 12 eine möglichst freie und selbstbestimmte Wahl der Wohnform eröffnen will.

Dieses Gesetz will die Chancengleichheit von Menschen mit Beeinträchtigungen durch die nachhaltige Förderung von Menschen mit Beeinträchtigungen sowie die Ermöglichung eines normalen Lebens und einer umfassenden Eingliederung in die Gesellschaft erreichen.

Anders als im Sozialhilferecht finden sich allerdings deutlich weniger inhaltliche Vorga-

ben auf normativer Ebene.

Ähnlich wie oben zum Oö. Sozialhilfegesetz beschrieben, wurden mit einer Novelle im Jahr 2020 auch im § 29 Oö. Chancengleichheitsgesetz Regelungen für Einrichtungen ohne Anerkennung aufgenommen.

Neben diesen oberösterreichspezifischen Normen sind insbesondere zwei Bundesgesetze zu erwähnen, die ebenfalls die Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner von Wohneinrichtungen zum Inhalt haben:

Heimaufenthaltsgesetz

Die persönliche Freiheit ist eines der höchsten Güter, über die ein Mensch verfügt. Allerdings können bei Menschen, die psychisch krank oder geistig behindert sind, Situationen auftreten, bei denen die Ausübung dieser Freiheit das Leben oder die Gesundheit ernstlich und erheblich gefährdet.

Das Heimaufenthaltsgesetz zielt auf den besonderen Schutz der persönlichen Freiheit und im Zusammenhang damit auf die Achtung und Wahrung der Menschenwürde ab und bestimmt, dass Eingriffe in die persönliche Freiheit nur dann zulässig sind, wenn diese

- zur Abwehr der drohenden Gefahr unerlässlich und geeignet sind,
- in ihrer Dauer und Intensität im Verhältnis zur drohenden Gefahr angemessen sind und
- alternativlos sind, also die drohende Gefahr nicht durch andere Maßnahmen, insbesondere schonendere Betreuungs- oder Pflegemaßnahmen, abgewendet werden kann.

Den Rechtsschutz in diesem Bereich nehmen die Bewohnervertretung beim VertretungsNetz³ bzw. die ordentlichen Gerichte wahr.

Konsumentenschutzgesetz

Das Konsumentenschutzgesetz regelt unter dem Gesichtspunkt der vertraglichen Beziehung zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern von Heimen und dem Heimträger bestimmte qualitative Aspekte des Lebens im Heim.

Ein Schwerpunkt liegt auf den Rechten der Heimbewohnerinnen und –bewohner und auf Pflichten des Heimträgers. Heimbewohnerinnen und –bewohner genießen also auch Konsumentenschutz.

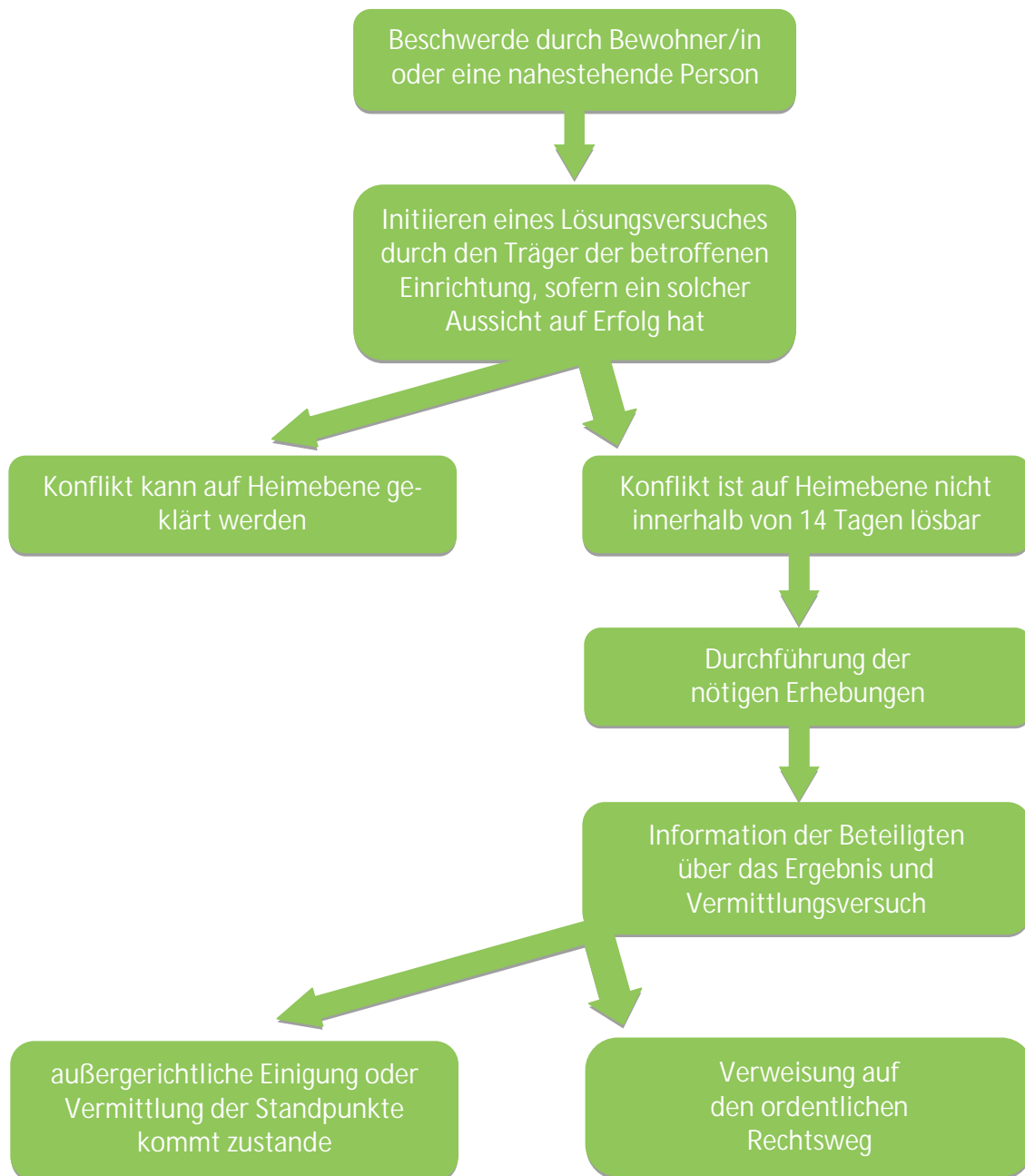
³ <https://www.vertretungsnetz.at/home/>

Heimbewohnerinnen und Bewohner haben u. a. das Recht⁴ auf

1. freie Entfaltung der Persönlichkeit
2. anständige Begegnung
3. Selbstbestimmung
4. Achtung der Privat- und Intimsphäre
5. politische und religiöse Selbstbestimmung
6. freie Meinungsäußerung
7. Versammlung und Bildung von Vereinigungen
(insb. zur Durchsetzung ihrer Interessen)
8. Verkehr mit der Außenwelt
9. Besuch durch Angehörige und Bekannte
10. die Benützung von Fernsprechern
11. Gleichbehandlung ungeachtet des Geschlechts, der Abstammung und Herkunft, der Rasse, der Sprache, der politischen Überzeugung und des religiösen Bekenntnisses
12. zeitgemäße medizinische Versorgung
13. freie Arzt und Therapiewahl
14. eine adäquate Schmerzbehandlung
15. persönliche Kleidung
16. eigene Einrichtungsgegenstände
17. Namhaftmachung einer Vertrauensperson
18. Entgeltminderung bei Mängeln oder bei einer mehr als dreitägigen Abwesenheit

⁴ Der genaue Wortlaut dieser Rechte findet sich in den §§ 27b bis 27i Konsumentenschutzgesetz (sogenanntes „Heimvertragsgesetz“).

Das außergerichtliche Verfahren



Näheres zum Ablauf der Prüfung

- 1 Die Oö. Pflegevertretung wird aufgrund einer Beschwerde von Heimbewohnerinnen oder Heimbewohnern oder von diesen nahestehenden Personen tätig.

Die Oö. Pflegevertretung steht

- telefonisch (Montag bis Freitag 8 bis 12 Uhr)
- schriftlich (auch online)
- im Rahmen von Sprechtagen (nach telefonischer Vereinbarung)



für Anliegen bzw. Beschwerden zur Verfügung.

Im Internet steht unter der Adresse

<https://www.land-oberoesterreich.gv.at/patientenundpflegevertretung.htm>



ein Formular zur Verfügung, das online befüllt oder auch ausgedruckt werden kann.

Beschwerdeeinbringung an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung

Bitte beachten Sie * Feld muss ausgefüllt sein  Hinweise zum Verfahren / Formular  Fehlerhinweis

Schritt 1 von 4

Angaben zur Patientin/ zum Patient

Anrede *	<input type="radio"/> Frau <input type="radio"/> Herr
Akademischer Grad	<input type="text"/>
Vorname *	<input type="text"/>
Familien-/Nachname *	<input type="text"/>
Postleitzahl	<input type="text"/> 
Ort	<input type="text"/>
Straße	<input type="text"/>
Geburtsdatum	<input type="text"/> 
E-Mail *	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>

Wenn der Verfasser nicht der betroffene Patient ist

Sind Sie der betroffene * Patient?

Sprechtage sind eine weitere Möglichkeit, mit der Oö. Pflegevertretung in Kontakt zu treten.

Zweimal pro Jahr werden an den Bezirkshauptmannschaften der Bezirke

Braunau am Inn	Kirchdorf an der Krems	Schärding
Freistadt	Perg	Steyr-Land
Gmunden	Ried im Innkreis	Vöcklabruck
Grieskirchen und Eferding	Rohrbach	Wels-Land

Sprechstunden angeboten.

2020 konnten allerdings keine Sprechtage in den Bezirken angeboten werden auch am Standort der Oö. Pflegevertretung war dieses Angebot pandemiebedingt nur sehr eingeschränkt verfügbar.

2 Das Verfahren bei der Oö. Pflegevertretung bezweckt in erster Linie eine Lösung des Konflikts, um wieder die erforderlichen Rahmenbedingungen für den weiteren Aufenthalt der Bewohnerin bzw. des Bewohners in der Einrichtung zu schaffen.

Wenn eine Konfliktlösung mit der betroffenen Einrichtung auf partnerschaftlicher Ebene gelingt und ein Interessensausgleich hergestellt wird, ist dieser Zielsetzung mit möglichst geringer „Irritation“ aller Beteiligten Rechnung getragen.

Daher fordert das Gesetz zunächst die Abklärung, inwieweit eine solche Lösung erfolgversprechend ist. Gelingt eine Lösung in absehbarer Zeit nicht, wird das außergerichtliche Verfahren bei der Oö. Pflegevertretung eingeleitet.

3 Am Beginn des außergerichtlichen Verfahrens steht die Abklärung des Sachverhaltes, wozu die erforderlichen Erhebungen durchgeführt werden.

Dies geschieht in der Regel durch Beischaffung der Dokumentationsunterlagen, Erfragen der Positionen der Beteiligten, Abstimmung mit der Aufsichtsbehörde oder Einholung einer sachverständigen Stellungnahme. Der so festgestellte Sachverhalt ermöglicht eine objektive Würdigung der Beschwerdepunkte und eröffnet – erforderlichenfalls – die Möglichkeit, Empfehlungen für die Beseitigung festgestellter Mängel auszusprechen.

4 Auf der Grundlage dieser Ergebnisse versucht die Pflegevertretung die Positionen zu vermitteln oder eine außergerichtliche Einigung zu bewirken, um so wiederum eine Grundlage für den weiteren Aufenthalt der Bewohnerin bzw. des Bewohners in der Einrichtung herzustellen.

Wenn allerdings die grundlegendste Voraussetzung außergerichtlicher Verfahren – nämlich die Bereitschaft zur gütlichen Einigung – bei einem oder beiden Beteiligten fehlt, bleibt lediglich der Verweis auf den ordentlichen Rechtsweg.

Weitere Anlauf- bzw. Beschwerdestellen

Die Oö. Pflegevertretung stellt nur eine von vielen Ansprech-, Kontakt- bzw. Beschwerdestellen dar, die für Bewohnerinnen und Bewohner und ihnen nahestehende Personen oft nicht bekannt, greifbar bzw. abgrenzbar sind.

Ohne Anspruch auf Vollständigkeit erheben zu können, seien nachstehend einige dieser Ansprechstellen erwähnt und hinsichtlich deren Aufgabenstellungen kurz skizziert:

Leitungspersonal in den Heimen bzw. Einrichtungen

In den oberösterreichischen Einrichtungen sind regelmäßig Einrichtungsleitungen bestellt, die für den gesamten Heimbetrieb verantwortlich sind. Verschiedentlich ist die Leitung auf mehrere Personen verteilt – so ist z. B. der Heimleitung in Alten- und Pflegeheimen eine Leitung des Betreuungs- und Pflegedienstes zur Seite gestellt, die aufgrund ihrer Expertise die Organisation und die fachliche Anleitung und Aufsicht des Betreuungs- und Pflegedienstes innehat. Diese Leitungspersonen sollten bei Konflikten, die mit dem Personal in den Wohnbereichen nicht mehr gelöst werden können, vorrangig angesprochen werden – als die Verantwortlichen vor Ort haben sie vielfach auch einen gesetzlichen Auftrag zum Tätigwerden.

Träger der Heime bzw. Einrichtungen

Unter Heim- bzw. Einrichtungsträgern versteht man die „Unternehmen“, die für den Betrieb der Einrichtung zuständig sind. In Oberösterreich können traditionell zwei große Trägergruppen unterschieden werden: Träger, die der öffentlichen Hand zuzuordnen sind (also v. a. Land, Städte, Gemeinden oder Gemeindeverbände) und – in der Regel – gemeinnützige private Träger (wie z. B. Vereine, Gesellschaften oder Orden). Dazu sind nun die in der Regel gewinnorientierten privaten Träger jener Einrichtungen getreten, in denen mindestens drei erwachsenen, pflege- oder betreuungsbedürftigen Menschen eine vorübergehende oder dauerhafte Wohnmöglichkeit angeboten wird. Dem Heimträger wurden mittels Gesetz z. B. im Bereich des Konsumentenschutzes vielfach Aufgaben zugewiesen. Der Heimträger wird für Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige im laufenden Betrieb wenig sichtbar – kann allerdings mitunter im Konfliktfall zur Lösung beitragen.

Heim- bzw. Fachaufsicht beim Amt der Oö. Landesregierung

Die Heim- bzw. Fachaufsicht ist eine gesetzlich eingerichtete Behörde, deren Aufgabe es u. a. ist, zu prüfen, ob z. B. das Heim bzw. die Einrichtung den pflegerischen, betreuenden, hygienischen oder sicherheitsmäßigen Anforderungen entspricht. Dazu

hat die Heim- bzw. Fachaufsicht einerseits eine hohe Expertise und andererseits umfassende Auskunfts- und Einsichtsrechte. Sie ist auch gesetzlich ermächtigt, sich vor Ort ein Bild zu verschaffen. Die Heim- bzw. Fachaufsicht wird – nicht nur – bei Beschwerden tätig, sondern nimmt auch von sich aus Prüfungstätigkeiten vor. Die Heim- bzw. Fachaufsicht ist zwar nicht weisungsfrei, hat aber umfangreiche Mittel zur Mängelbehebung, die im äußersten Fall bis zur Heim- bzw. Einrichtungsschließung gehen könnten.

Bewohnervertretung

Die Bewohnervertretung hat – anders als ihr Name vermuten lässt – nur einen sehr eingeschränkten Tätigkeitsbereich. Sie ist ausschließlich für die Prüfung der Rechtmäßigkeit von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen (dabei kann es sich z. B. um sedierende Medikamente oder hochgezogene Seitenteile am Bett handeln) zuständig. Die Bewohnervertretung wird in erster Linie aufgrund von Überprüfungsanträgen tätig, kann sich selbst ein umfassendes Bild verschaffen und eine verbindliche gerichtliche Entscheidung über die Unzulässigkeit bzw. Zulässigkeit einer Freiheitsbeschränkung herbeiführen.

Gerichte

In definierten Bereichen, wo ein besonderer Rechtsschutz erforderlich ist (wie z. B. im Bereich der Erwachsenenvertretung, bei Eingriffen in die persönliche Freiheit, in konsumentenschutzrechtlichen Angelegenheiten) übernehmen Gerichte, zumeist sind die Bezirksgerichte erste Anlaufstellen, die Entscheidung. Derartige Entscheidungen beziehen sich regelmäßig auf einen konkreten Einzelfall und werden nach einem formalisierten Verfahren, in das die Beteiligten einbezogen werden, getroffen und werden – sofern keine weiteren rechtlichen Schritte dagegen unternommen werden – verbindlich.

Ombudsstellen, Anwaltschaften, Interessenvertretungen und Selbsthilfegruppen

Österreich kennt eine Vielzahl von Ombudsstellen und Anwaltschaften⁵, die Großteils auf ein Thema oder einen Themenkreis spezialisiert sind. An dieser Stelle ist v. a. auf den Behindertenanwalt als Anlaufstelle für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderungen hinzuweisen. Ombudsstellen und Anwaltschaften sind vielfach dadurch gekennzeichnet, dass die erfolgreiche Konflikt- bzw. Problemlösung die Bereitschaft der Beteiligten zur außergerichtlichen Einigung voraussetzt.

Auch Interessenvertretungen und Selbsthilfegruppen⁶ sind in diesem Kontext zu nennen, die mit einer hohen Erfahrungsexpertise und Identifikation für ihre jeweiligen Zielgruppen Unterstützung bzw. Vertretung anbieten.

⁵ https://www.oesterreich.gv.at/themen/leben_in_oesterreich/ombudsstellen_und_anwaltschaften/

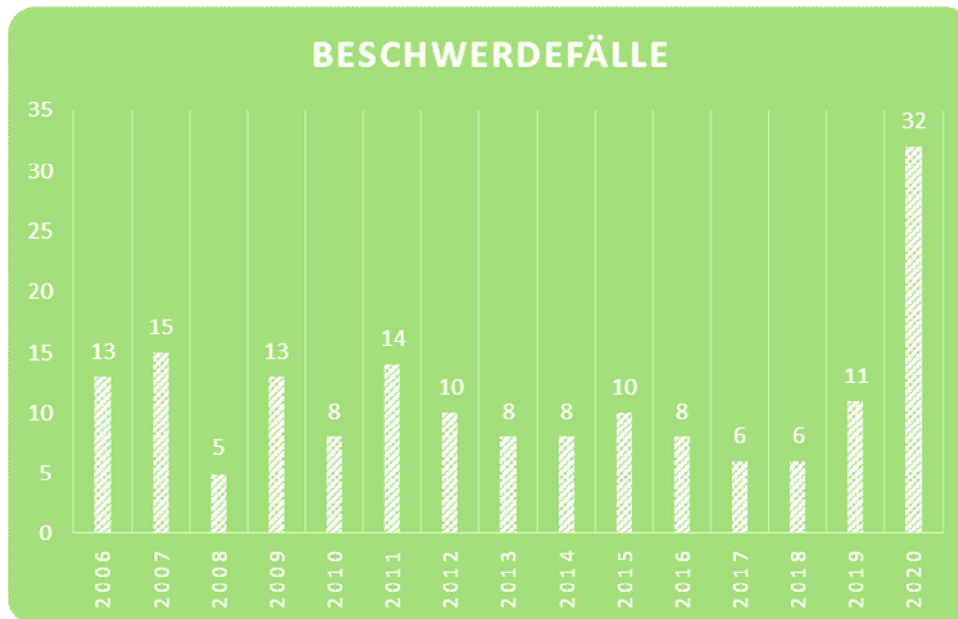
⁶ <https://selbsthilfe-ooe.at/>

B
E
R
I
C
H
T

2
0
2
0

Eingegangene Beschwerden

Die Zahl der Beschwerdefälle, die an die Oö. Pflegevertretung herangetragen wurden und sich in der Vergangenheit bislang ziemlich gleichbleibend gestaltend hat, hat sich im Jahr 2020 deutlich erhöht – dies zeigt, wie sehr die pandemiebedingten Veränderungen im Heimalltag den Nerv von Bewohnerinnen und Bewohnern, v. a. aber auch der Angehörigen getroffen hat.



Die damit transportierten – vorwiegend pandemiebezogenen - Themen sind zwar unter statistischen Gesichtspunkten sicher nicht als repräsentativ zu werten, geben allerdings einen Einblick in die Betroffenheit vieler Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörigen wieder, wie auch zahlreiche Telefonate und Beratungen bestätigen, die nicht gesondert als Beschwerdefälle erfasst wurden.

Erledigte Beschwerdefälle

Die dreißig im Jahr 2020 abgeschlossenen Beschwerdeverfahren (zwei davon wurden im Jahr 2019 eingebracht), die überwiegend im Zusammenhang mit Aufenthalt in Alten- und Pflegeheimen eingebracht wurden, betrafen unter anderem

- die Vereinsamung von Bewohnerinnen und Bewohnern in Alten- und Pflegeheimen durch eingeschränkte Besuchs- und Kontaktmöglichkeiten bzw. Isolation, wobei in erster Linie von Angehörigen verschiedene Aspekte besonders hervorgehoben wurden, wie z. B.
 - o Schwierigkeiten für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, die Einschränkungen und deren Notwendigkeit zu verstehen bzw. im gegebenen Kontext zutreffend zu interpretieren
 - o technische Kontaktalternativen (z. B. Videotelefonie, etc.) sind für Bewohnerinnen und Bewohnerinnen mit Sinneseinschränkungen und kognitiven Beeinträchtigungen kaum einsetzbar, wodurch für diesen Personenkreis besondere Betroffenheit entsteht
 - o zu starke Betonung eines Aspekts im Umgang mit dem Spannungsverhältnis zwischen Schutz/Fürsorge/Sicherheit einerseits und Selbstbestimmung/nötigem sozialen Bezug andererseits (z. B. unverhältnismäßig kurze Besuchsmöglichkeiten, Beschränkungen von Besuchsmöglichkeiten über das gesetzlich geforderte Maß hinaus, Ausgangssperren, zu enge Interpretation von Ausnahmeregelungen im Rahmen der Hospiz-/Palliativbegleitung)
 - o Rahmenbedingungen wurden als nicht förderlich verstanden (z. B. Verstärkung der Problematik durch phasenweise fehlende bzw. kostenpflichtige Testmöglichkeiten, etc.)
- Schnittstelle zwischen Krankenhaus und stationärer Pflege in Alten- und Pflegeheimen (z. B. bei Covid-19-Erkrankung von Bewohnerinnen bzw. Bewohnern oder im Zusammenhang mit der Nachsorge nach Erkrankungen)
- fehlende Beschwerdemöglichkeiten im Zusammenhang mit privat geführten Kurzzeitpflegeeinrichtungen (z. B. fehlende Barrierefreiheit, mangelnde Eignung von Mitarbeitenden)
- Barrieren beim Wunsch nach Inanspruchnahme von stationären Pflegeangeboten in einem anderen Bundesland

Bei der Aufzählung dieser Beschwerdepunkte ist zu berücksichtigen, dass im Berichtszeitraum des Jahres 2020 ganz unterschiedliche Phasen der Pandemie auftraten – Beschwerden, die in einer Phase der Pandemie unverständlich erscheinen könnten, finden ihre Berechtigung aber durchaus in anderen Phasen.

In der Mehrzahl der abgeschlossenen Fälle war ein umfangreicheres Agieren der Oö. Pflegevertretung erforderlich, da sich der klassische Ablauf der Beschwerdebearbeitung bei Themen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie vielfach als zu komplex und lange und damit als nicht geeignet dargestellt hat.

Oft war es nötig, die sich häufig wechselnde Rechtslage für Angehörige aufzuarbeiten und zu erklären, um diese für eine Erörterung der Möglichkeiten in ihrem Fall mit dem im Heimbetrieb verantwortlichen Personen zu rüsten.

Dabei war es in schwierigen Phasen der Pandemie aber auch fallweise notwendig, durch die Kommunikation der jeweiligen Situation in den oberösterreichischen Alten- und Pflegeheimen bei Angehörigen ein Bewusstsein zur Gefährdungssituation in den stationären Einrichtungen und zum hohen Schutzbedürfnis zu schaffen.

Teilweise wurden auch Empfehlungen an Heimträger ausgesprochen.

Empfehlungen

Nachstehend werden zwei Empfehlungen näher dargestellt, die im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie ausgesprochen wurden:

Besuchsregelungen im Rahmen der Hospiz- und Palliativbegleitung

In den verschiedenen Schutzmaßnahmen-, Maßnahmen- und Öffnungsverordnungen wurde und wird immer wieder eine Privilegierung für Besuche bei Bewohnerinnen und Bewohnern vorgesehen, die im Rahmen der Hospiz- und Palliativbegleitung erfolgen.

In der Praxis wurde diese Ausnahme teilweise so eng gesehen, dass auch bei Personen, die mit einem palliativmedizinischen Befund aus dem Krankenhaus entlassen und nur noch palliativmedizinisch behandelt wurden, kein Besuch ermöglicht, sondern darauf abgestellt wurde, ob die betroffene Person „unmittelbar vom Sterben betroffen ist“ bzw. „mit dem Tod akut und unmittelbar zu rechnen ist“.

Diesbezüglich wurde von der Oö. Pflegevertretung festgehalten, dass eine Einschränkung ausschließlich auf sterbende Personen den Vorgaben dieser Verordnungen nicht gerecht wird.

Wenngleich bei einem bloßen Heranziehen eines klassischen Verständnisses⁷, das nur darauf abstellt, dass die Krankheit lebensbedrohend, unheilbar und fortschreitend ist, im Hinblick auf den Schutzzweck kontraproduktive Ausnahmen vom Betretungs- respektive Besuchsverbot entstünden, **ist aus Sicht der Oö. Pflegevertretung doch zumindest zu berücksichtigen,**

- **ob bei der medizinischen Behandlung, Begleitung und Pflege des alten Menschen noch bewusst darauf abgestellt wird, das Fortschreiten der lebensbedrohenden Erkrankung gezielt zu verlangsamen bzw. zu verhindern oder ob dieser Aspekt nicht mehr im Zentrum steht, sondern die unmittelbare Bedürfnisorientierung (z. B. die Schmerz- und Symptomlinderung, die Erhaltung der Würde bzw. die Stärkung des Empfindens von Würde) und**
- **wie für diese Bewohnerinnen und Bewohner am Ende ihres Lebens nach deren Wünschen und Bedürfnissen ein Begleiten und ein Verabschieden erfolgen soll.**

⁷ vgl. dazu z. B. § 22b Gesundheits- und Krankenpflegegesetz: „Die Hospiz- und Palliativversorgung beinhaltet die Pflege und Begleitung von Menschen mit einer fortschreitenden, unheilbaren und damit lebensbedrohlichen Erkrankung sowie die Betreuung von deren Angehörige und sonstige nahestehende Personen vor dem Hintergrund eines umfassenden Verständnisses von Krankheit unter Wahrung des Selbstbestimmungsrechts und Berücksichtigung des Patientenwillens, die das Ziel haben, die Lebensqualität zu verbessern, ...“

Da gerade bei der Einschätzung dieser Fragen verständlicherweise oftmals ein Spannungsverhältnis zwischen den Wahrnehmungen der An- und Zugehörigen und jenen des Heimpersonals entstehen wird, ist es aus Sicht der Oö. Pflegevertretung sinnvoll, diesbezüglich das Einvernehmen mit der zuständigen Heimleitung zu suchen, die nach der Oö. Alten- und Pflegeheim für den gesamten Heimbetrieb verantwortlich ist und somit neben den Wünschen der An- und Zugehörigen sowie der Bewohnerinnen und Bewohner auch die personellen Möglichkeiten sowie die aktuellen Schutzanforderungen und rechtlichen Vorgaben kennt.

Die Oö. Pflegevertretung hat in dieser Empfehlung auch die ethische Einschätzung von Dr. Wallner zur oberösterreichischen Besuchsregelung im ersten Halbjahr 2020 unterstützt und betont, dass es wichtig ist, dass auch dann, wenn kein Einvernehmen zustande kommt,

- die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner bestmöglich sichergestellt werden,
- bei der Suche bzw. Umsetzung von Alternativen unterstützt wird (z. B. durch technische Kommunikationsmöglichkeiten) und
- die aktuelle Einschätzung regelmäßig evaluiert wird.

Rahmenbedingungen für Besuche:

In einem Beschwerdevorbringen wurde darauf aufmerksam gemacht, dass bei gering ausgeprägter Risikosituation in einer Einrichtung die Besuchszeiten täglich auf den Zeitraum zwischen 13 und 16 Uhr eingegrenzt seien, sodass für Berufstätige faktisch die Besuchsmöglichkeiten deutlich reduziert seien. Weiters werde lediglich einer Person täglich der Zugang ermöglicht. Dadurch entstünden bei größeren Familien mit zahlreichen Angehörigen unververtretbare lange Besuchsintervalle, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern nicht nachvollzogen werden könnten.

Zu diesem Zeitpunkt waren „Empfehlungen zur schrittweisen Rückkehr zum Alltag in Alten- und Pflegeheimen und teilstationären Einrichtungen ab 9. Juni 2020“, aktuell, wonach unter Einhaltung präventiver Maßnahmen und der allgemein gültigen Hygienepläne eine Flexibilisierung der Besuche erfolgen sollte.

Die Oö. Pflegevertretung hat darauf aufmerksam gemacht, dass eine generelle Festlegung von Besuchszeiten die Gefahr in sich birgt, dass bei einer zu hohen Priorisierung des Schutzgedankens der Herausforderung zu wenig Beachtung geschenkt wird, das richtige Maß zwischen maximal möglichem Schutzbedürfnis und maximal möglicher Freiheit zu finden.

Diese Herausforderung ist für die Oö. Pflegevertretung nicht nur eine fachliche, sondern durchaus eine rechtlich bedeutsame:

§ 27d Abs. 3 Z. 4 KSchG macht nämlich deutlich, dass das Recht des Heimbewohners auf Besuch durch Angehörige und Bekannte ein Persönlichkeitsrecht darstellt.⁸

In solche Rechte – diese sind absolute Rechte - darf nun grundsätzlich nicht eingegriffen werden, wenngleich sie in ihrer jeweiligen Reichweite durch die ebenso berechtigten Persönlichkeitsrechte anderer und Gemeinwohlinteressen sowie durch das Interesse der Öffentlichkeit begrenzt sind. Das bedeutet, dass die Festlegung des konkreten Schutzbedarfs stets nur im Wege einer „umfassenden (Güter- und) Interessenabwägung“ möglich ist⁹.

Auch Expertinnen und Experten¹⁰ haben sich im Zuge einer Evaluierung der in der ersten Phase der Pandemie gesetzten Maßnahmen in Alten- und Pflegeheimen auseinandergesetzt und deutlich gemacht, „dass es durchaus im Sinne der Bewohner/-innen ist, den Spielraum für individuelle Regelungen zuzulassen, da nur die Mitarbeiter/-innen einschätzen können, wie größtmögliche Sicherheit bei gleichzeitiger Berücksichtigung der Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner/-innen gewährleistet werden kann.“

Weiters wird in diesem Bericht unter dem Titel „Partizipation und Selbstbestimmung von Bewohnerinnen/Bewohnern“ deutlich gemacht, dass ein Ziel darin besteht, Besuche von An- und Zugehörigen (selbst für den Fall, dass es in einer Einrichtung zu Verdachts- oder Infektionsfällen kommt) differenziert zu steuern und zu organisieren.

Vor diesem Hintergrund wurde nachdrücklich ersucht, die Besuchsregelungen umgehend zu evaluieren und differenzierende und auf die Bewohnerinnen und Bewohner abgestellte individuelle Lösungen zu ermöglichen.

8 vgl. dazu auch § 19 Abs. 1 Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung; „Die Heimbewohnerinnen und Heimbewohner haben das Recht, jederzeit Besuche zu empfangen. Dabei ist auf die übrigen Heimbewohnerinnen und Heimbewohner sowie die unabdingbaren Notwendigkeiten eines geordneten Heimbetriebs (wie insbesondere Nachtruhe) Rücksicht zu nehmen.“

9 vgl. für viele: Posch in Schwimann/Kodek, ABGB Praxiskommentar, Rz 12 zu § 16 ABGB.

10 vgl. „COVID-19 in Alten- und Pflegeheimen, 2020“ (Stand: Juli 2020), vgl. www.sozialministerium.at

Angehörigen-Beschwerden nach dem Ableben von Bewohnerinnen und Bewohnern

Wie bereits im Vorjahr aufgezeigt, stellt sich die Situation bei Beschwerden von Angehörigen als unbefriedigend dar, die bereits verstorbene Bewohnerinnen bzw. Bewohner betreffen.

Hier geht es Angehörigen z. B. um Fragen, die sich im Zusammenhang mit einer vor dem Ableben festgestellten (plötzlichen) Verschlechterung des Gesundheits- bzw. Allgemeinzustandes ergeben haben bzw. um Beschwerdepunkte, die sich Angehörige bewusst für die Zeit nach dem Ableben vorgemerkt haben.

Gerade wenn solche Fragen bzw. Beschwerdepunkte unbesprochen, unbeantwortet oder ungelöst bleiben, ist das für Angehörige sehr belastend.

In der Praxis ist es festzustellen, dass solche Situationen immer wieder Gegenstand von Beschwerdefällen sind.

Die gesetzlichen Möglichkeiten der Oö. Pflegevertretung bestehen in solchen Fällen neben der allgemeinen Erklärung zu Fragestellungen (z. B. Hinweise zur Rechtslage) v. a. in der Weiterleitung bzw. Weiterverweisung an zuständige Stellen. Dabei zeigt sich allerdings, dass - abgesehen von Gerichts- bzw. Aufsichtsverfahren - keine für die Beschwerden der Angehörigen zielführenden bzw. hilfreichen Strukturen zur Verfügung stehen, wenn die Gesprächsbasis zwischen Angehörigen und Heim aufgrund welcher Umstände auch immer belastet ist. Auch die angesprochenen Gerichts- und Aufsichtsverfahren haben vielfach nicht den Angehörigen im Fokus.

In der Pandemie ist es deutlich geworden, dass es insbesondere bei derartigen schwierigen Kommunikationsbedingungen nicht vertretbar ist, dass Angehörige, die keine Möglichkeit hatten, von der Bewohnerin bzw. vom Bewohner Abschied zu nehmen oder sie bzw. ihn in den letzten Lebenstagen zu begleiten, mit ihren Fragestellungen alleine zu lassen.

Daher hat die Oö. Pflegevertretung in diesen Fällen – unabhängig vom Bestehen eines gesetzlichen Auftrags - zumindest das betreffende Alten- und Pflegeheim um eine Stellungnahme zum Beschwerdevorbringen bzw. zu den offenen Fragen ersucht und hat dabei dankenswerter Weise auch auf ein hohes Maß an Kooperationsbereitschaft durch die Verantwortlichen in den Heimen gefunden.

Wenngleich nicht alle Fragen im Nachhinein beantwortet werden können und nicht alle Beschwerdepunkte nach dem Ableben einer Bewohnerin oder eines Bewohners verifiziert werden können, so sind doch die abgegebenen Erklärungen für die Angehörigen oft hilfreich.

Angesichts dieser Erfahrungen erscheint es im Interesse der Angehörigen geboten, über den good-will und das Entgegenkommen der Heime hinaus, klare gesetzliche Regelungen für den Umgang mit Angehörigenbeschwerden nach dem Tod einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners zu schaffen.

Rückmeldungen zu diesem Tätigkeitsbericht richten sie bitte an:

Oö. Patienten- und Pflegevertretung
Bahnhofplatz 1
4021 Linz

oder

E-Mail: ppv.post@ooe.gv.at

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV



LAND
OBERÖSTERREICH



OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV