

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV



LAND
OBERÖSTERREICH



OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

ZAHLEN

2

DATEN

0

FAKTEN

ZUR TÄTIGKEIT DER
OÖ. PFLEGEVERTRETUNG

2

1

Impressum:

Medieninhaber und Herausgeber:

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

Tel.: (+43 732) 77 20 – 14 215

Fax: (+43 732) 77 20 – 214 355

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

Web: www.land-oberoestereich.gv.at

Inhalt: HR Mag. Michael Wall

Stand: November 2022

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser!



Auch das Jahr 2021 begann für Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige, aber auch die für die Betreuung und Pflege verantwortlichen Personen unter dem massiven Druck der Pandemie.

Wenngleich die Infektionszahlen unter Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bald deutlich abnahmen, blieb die Betroffenheit doch weiter spürbar. Aus den Beschwerden und Kontakten mit der Oö. Pflegevertretung ergibt sich, dass die Besuchseinschränkungen bei sinkenden Infektionszahlen und die näheren Umstände beim Tod von Bewohnerinnen und Bewohnern am stärksten als belastend wahrgenommen wurden.

Ab dem 2. Quartal 2021 traten jedoch unmittelbare Pandemiethemen immer mehr in den Hintergrund, wenngleich nunmehr mittelbare Folgen wie die Reduktion von sozialen Kontakten oder geringer werdende Personalressourcen und damit ein eingeschränkteres Angebot für Heimbewohnerinnen und -bewohner aufgezeigt wurden.

In der zweiten Jahreshälfte finden sich dann in den Beschwerden Hinweise darauf, dass Pflegebedarfe (z. B. nach einem Krankenhausaufenthalt) immer schwieriger gedeckt werden können. Das stellte insbesondere Betroffene vor schwierigste Herausforderungen, deren Angehörige in anderen Bundesländern lebten und die Pflege nicht übernehmen konnten oder für die Alternativen, wie etwa eine 24-Stunden-Betreuung nicht leistbar oder nicht rasch genug organisierbar waren.

Wenngleich die Zahl der Beschwerden bei der Oö. Pflegevertretung auch in diesem Berichtsjahr zwar deutlich über dem langjährigen Durchschnitt liegt, aber doch überschaubar bleibt, zeigen die Themen doch einen Trend auf, der sich in weiterer Folge verfestigt hat.

In diesem Bericht werden – wie in den vergangenen Jahren – zunächst die Oö. Pflegevertretung, deren Struktur und Arbeitsweise, deren Zuständigkeiten (sowie Unzuständigkeiten) und auch maßgebliche rechtliche Grundlagen in einem allgemeinen Berichtsteil dargestellt sowie ein Blick auf andere Anlaufstellen für Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige gemacht.

In einem zweiten Teil folgen nähere Informationen zur Tätigkeit der Oö. Pflegevertretung im Jahr 2021.

Demnach werden die meisten Beschwerden von Angehörigen (manchmal auch erst nach dem Ableben der Bewohnerin oder des Bewohners) eingebracht und betreffen die Alten- und Pflegeheime. Fast drei Viertel der Beschwerdeinhalte betreffen die Pflege, Besuchsmöglichkeiten und Kommunikation sowie die Verpflegung.

Daraus leitet sich die Forderung ab, Wege zu entwickeln, Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren Anliegen besser zu Wort kommen zu lassen. Eine Stärkung der Bewohnerinnen- und Bewohnerrechte (wie diese zum Teil in anderen Bundesländern zeitgemäß formuliert sind) sowie aufsuchende Modelle durch unabhängige Qualitätssicherungskommissionen (wie z. B. die Wiener Heimkommission) sind ein sinnvoller Weg, diesem Ziel näher zu kommen.

Aber auch die Angehörigen sollen nach dem Ableben von Bewohnerinnen und Bewohnern nicht nur auf den „good will“ aller Beteiligten angewiesen sein, um offene Themen einer Abklärung zuführen zu können. Eine Erweiterung der gesetzlichen Grundlage für die Tätigkeit der Oö. Patienten- und Pflegevertretung, wie sie z. B. im Bereich der Krankenanstalten schon lange unbestritten besteht, wäre ein konsequenter nächster Schritt.

Den Abschluss des Tätigkeitsberichts bildet eine Schilderung der Erledigungen, die im Jahr 2021 für Bewohnerinnen und Bewohner gelungen – oder insbesondere im Bereich von Ressourcenfragen auch nicht gelungen sind. Unter dieser Rubrik wird auch näher auf eine Themenstellung eingegangen, die im Bereich der stationären Einrichtungen nur sehr selten vorkommt, aber im Fall der Fälle für alle Beteiligten extrem belastend ist: das Hausverbot.

Am Ende dieses Vorworts bleibt wie immer noch der Dank an alle, die bei zunehmend schwereren Rahmenbedingungen tagtäglich dafür sorgen, dass eine gute Betreuung und Pflege für die Bewohnerinnen und Bewohner gewährleistet wird, aber auch Ihnen als Leserin und Leser für Ihr Interesse. Dieser Dank gilt auch allen, die mit ihren Beiträgen die Tätigkeit der Oö. Pflegevertretung auch im Jahr 2021 ermöglicht, unterstützt und gefördert haben.

Ihr



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.

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 Oö. Pflegevertretung wird lediglich außergerichtlich tätig. Dabei zielt ihre Arbeitsweise in erster Linie auf die Herstellung eines Interessensausgleichs ab. Neben der Herbeiführung eines Interessensausgleiches soll allerdings auch ein Beitrag zur Qualitätssicherung erbracht werden.

Um diese Wirkungen zu erreichen, erfolgt eine Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde, und (dem Träger) der betroffenen Einrichtung sowie eine Abstimmung mit den Betroffenen bzw. deren Angehörigen.

Nun zeigt die Praxis allerdings, dass zu Lebzeiten der Bewohnerinnen und Bewohner Beschwerden manchmal auch bei begründeten Anlässen unterbleiben, um das Zusammenleben in der Einrichtung nicht zu beeinträchtigen. Nach dem Ableben kann es dann aber für die Angehörige wichtig sein, derartige Situationen zu hinterfragen bzw. Antworten auf Fragen zu erhalten, die zu Lebzeiten nicht gestellt wurden.

Treten in diesen Fällen Angehörige an die Oö. Pflegevertretung heran, ist diese auf die Kooperationsbereitschaft der Träger bzw. Führungsverantwortlichen der stationären Einrichtungen angewiesen, zumal das Gesetz für diese Fallkonstellationen keine ausdrücklichen Regelungen beinhaltet.

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

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

Der Landesgesetzgeber hat mit einer Novelle des Oö. Sozialhilfegesetzes 1998, des Oö. Chancengleichheitsgesetzes und des Oö. Pflegevertretungsgesetzes eine bisher bestehende Lücke geschlossen und die bundesrechtlichen Schutznormen (wie sie sich etwa im Konsumentenschutzgesetz, Heimaufenthaltsgesetz oder berufsrechtlichen Normen finden) um Regelungen zur zumindest zu gewährleistenden Qualität bei der Leistungserbringung ergänzt.

Diese Regelungen betreffen neben der Vorgabe, eine im Hinblick auf die Pflegebedarfe ausreichende Anzahl an fachlich qualifiziertem Pflegepersonal und Hilfspersonal einzusetzen, auch basale Aspekte, wie z. B. Hygiene oder Barrierefreiheit.

Diese Pflege- und Betreuungseinrichtungen (in der Regel handelt es sich dabei um gewerblich betriebene bzw. gewinnorientierte private Einrichtungen) unterliegen zudem künftig einer behördlichen Kontrolle, wobei diese Aufgabe – anders als bei den anerkannten Einrichtungen – nicht der Fachaufsicht bei der Landesregierung, sondern den Bezirksverwaltungsbehörden übertragen wurde.

Die Oö. Pflegevertretung wird für Bewohnerinnen und Bewohner, die in derartigen Einrichtungen leben, mit denselben Instrumenten und Prozessen tätig wie in anerkannten Einrichtungen.

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 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 2021 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 den Heim- bzw. Fachaufsichtsbehörden, die

- für anerkannte Einrichtungen in der Abteilung Soziales beim Amt der Oö. Landesregierung und
- für nicht anerkannten Einrichtungen bei den Bezirksverwaltungsbehörden

angesiedelt sind, 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 mit dem Schwerpunkt auf qualitative Aspekte das Leben 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 und programmatisch 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.

Diese Novelle hat u. a. eine „**Innovationsklausel**“ ins Leben gerufen, die in Abweichung von vorgegebenen rechtlichen Standards Innovationen zulässt, wenn diese

zumindest eine gleichwertige, fachgerechte Leistung gewährleisten, nicht bloß Abweichungen von baulichen oder personellen Standards bezwecken und hinsichtlich des Heimentgelts nicht wesentlich vom Oberösterreichdurchschnitt abweichen.

Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung 2020

Die Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung, 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. Diese Norm beinhaltet vielfach noch frühere Regelungen aus der Vorgängernorm, die aus dem Jahr 1996 stammt, sowie deren ab dem Jahr 2008 folgenden Novellierungen.

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.

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 Vorgaben auf normativer Ebene.

Neben diesen oberösterreichspezifischen Normen sind insbesondere drei 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 jedoch auf den Rechten der Heimbewohnerinnen und –bewohner (z. B. von ausreichenden Informationen vor dem Heimeinzug, über Kündigungsschutzbestimmungen bis hin zu Regelungen im Zusammenhang mit dem Todesfall) 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

Erwachsenenschutzrecht

Menschen, die in Einrichtungen leben, sind häufig neben Einschränkungen der Selbstständigkeit auch mit Einschränkungen ihrer Selbstbestimmtheit konfrontiert.

Das Erwachsenenschutzrecht bezweckt nun für Personen, die wegen einer psychischen Krankheit oder einer ähnlichen Beeinträchtigung nicht (mehr) alle Entscheidungen selbst treffen können, die Förderung der Autonomie.

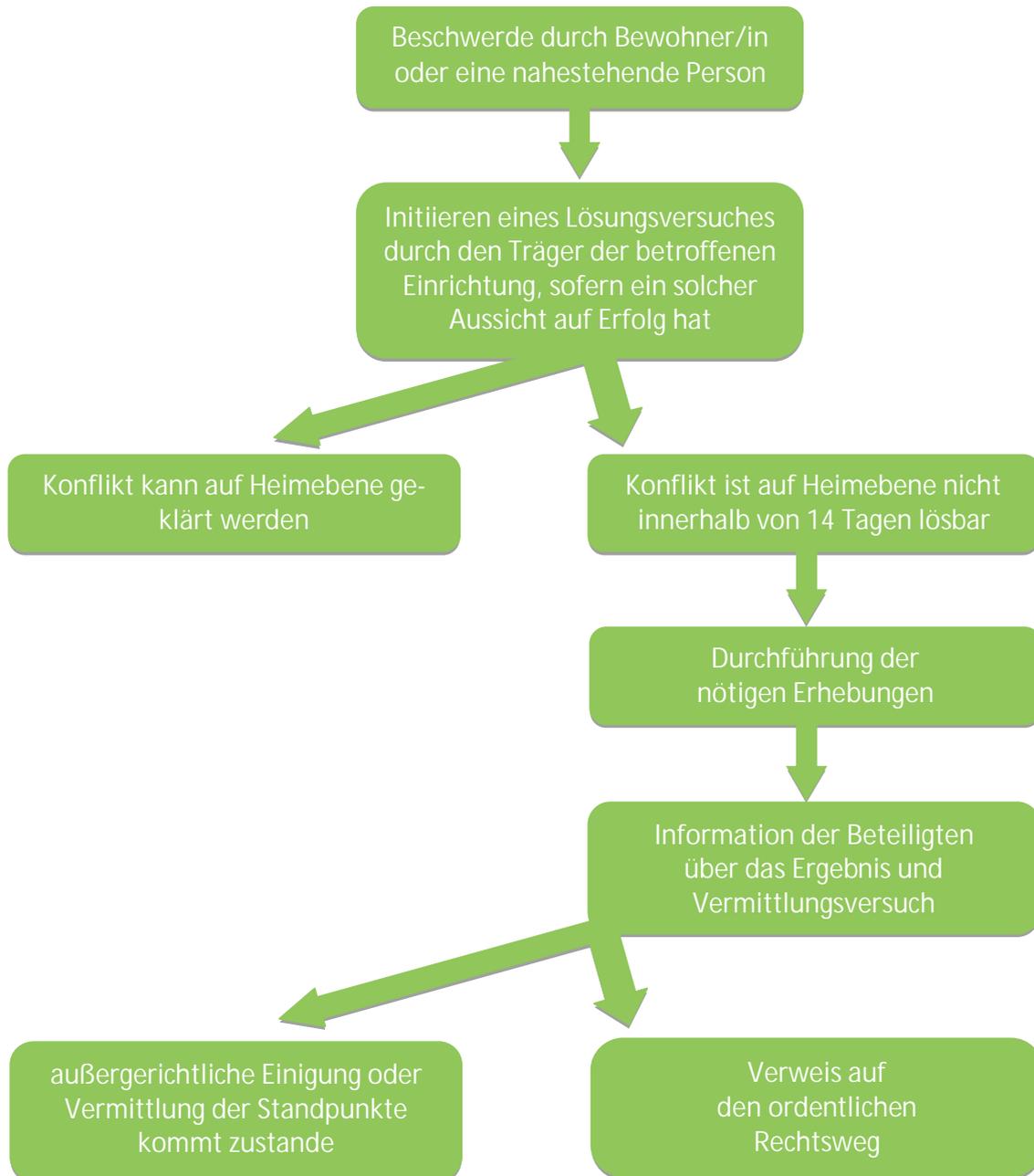
⁴ Der genaue Wortlaut dieser Rechte findet sich in den §§ 27b bis 27i Konsumentenschutzgesetz (sogenanntes „Heimvertragsgesetz“).

Dieses Ziel kann nach dem Gesetz nicht nur durch eine gerichtlich bestimmte Vertretung, sondern vorrangig

- durch Unterstützung (z. B. durch die Familie, andere nahe stehende Personen, Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen der Behindertenhilfe und soziale und psychosoziale Dienste, Gruppen von Gleichgestellten, Beratungsstellen oder im Rahmen eines betreuten Kontos oder eines Vorsorgedialogs) oder
- durch selbstbestimmte Formen der Stellvertretung (z. B. durch eine Vorsorgevollmacht, eine Erwachsenenvertreter-Verfügung oder eine gewählte Erwachsenenvertretung)

verwirklicht werden.

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.

2021 konnten allerdings keine Sprechtage in den Bezirken angeboten werden, am Standort der Oö. Pflegevertretung war dieses Angebot 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 werden 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 drei Trägergruppen unterschieden werden:

- Träger, die der öffentlichen Hand zuzuordnen sind (also v. a. Land, Städte, Gemeinden oder Gemeindeverbände),
- gemeinnützige private Träger (wie z. B. Vereine, Gesellschaften oder Orden) und
- gewinnorientierte private Träger von Einrichtungen, 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 Konsumentenschutzrechtes 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

Die Heim- bzw. Fachaufsicht ist eine gesetzlich eingerichtete Behörde, deren Aufgabe u. a. die Prüfung ist, ob z. B. das Heim bzw. die Einrichtung den pflegerischen, betreuenden, hygieni-

schen oder sicherheitsmäßigen Anforderungen entspricht. Dazu hat die Heim- bzw. Fachaufsicht im Regelfall entsprechende Expertise und 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. Sie hat 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
1

Eingegangene Beschwerden

Die Zahl der Beschwerdefälle, die an die Oö. Pflegevertretung herangetragen wurden und sich in der Vergangenheit bislang ziemlich gleichbleibend gestaltet hat, hat sich in den Jahren 2020 und 2021 deutlich erhöht – dies zeigt, wie sehr die pandemiebedingten Veränderungen im Heimaltag den Nerv von Bewohnerinnen und Bewohnern, v. a. aber auch der Angehörigen getroffen hat.



Betrachtet man die Beschwerdefälle näher, so kann man die Eingaben wie folgt näher beschreiben:

Einbringung der Beschwerden

Die Beschwerden wurden überwiegend von Angehörigen eingebracht, nämlich:

- 21 Beschwerden durch Angehörige
- 3 Beschwerden durch Bewohner/innen
- 1 Beschwerde durch eine andere Person

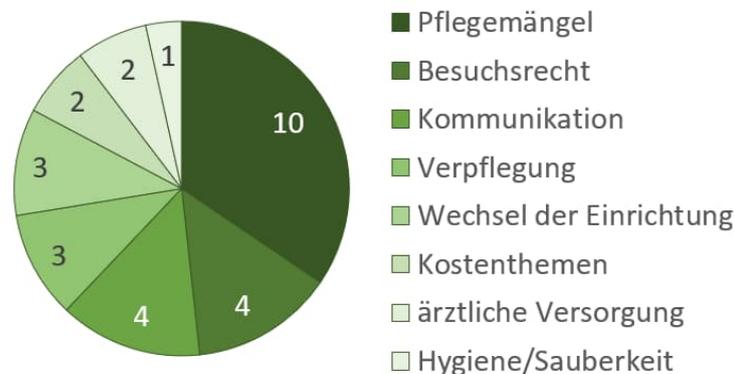
Bei fünf Beschwerden war die Bewohnerin/der Bewohner zum Zeitpunkt der Beschwerdeeinbringung bereits verstorben, wobei für die Angehörigen die näheren Umstände (durchaus auch aufgrund eingeschränkter Kontaktmöglichkeiten) unklar geblieben waren.

Betroffene Einrichtungen

Die meisten Beschwerden – nämlich 20 - betrafen Aufenthalte in Alten- und Pflegeheimen. Allerdings wurden auch 4 Beschwerden im Zusammenhang mit Wohneinrichtungen nach dem Oö. ChG an die Oö. Pflegevertretung gerichtet. Eine Beschwerde hatte zudem einen starken Fokus auf die 24-Stunden-Betreuung.

Inhalte der Beschwerden

Ein Versuch, die Inhalte der Beschwerden nach Themen zu clustern, ergibt folgendes Bild (teilweise waren in einer Beschwerde mehrere Themenbereich angesprochen):



Die angeführten Pflegemängel umfassten Stürze, Wundliegen, das Verabreichen falscher Medikation, mangelhafte soziale bzw. nicht demenzgerechte Betreuung und Pflege oder die nicht ausreichende Aktivierung.

Die Besuchsrechtsfragen waren vor allem auf das erste Halbjahr konzentriert, wo es pandemiebedingt noch diesbezügliche Einschränkungen gab.

Beschwerden, in denen der Wunsch nach einem Wechsel der Einrichtung zum Ausdruck gebracht wurde, wurden v. a. von jüngeren Bewohnerinnen bzw. Bewohnern vorgebracht, wobei einerseits die eingeschränkten sozialen Kontakte als Hintergrund genannt und andererseits nicht passende Pflege- bzw. Betreuungskonzepte angeführt wurden.

Erledigte Beschwerdefälle

Im Jahr 2021 wurden 23 Beschwerdefälle abgeschlossen (davon noch zwei Verfahren aus dem Jahr 2020). Die Erledigungen waren themen- und anlassbezogen ähnlich vielfältig wie die eingelangten Beschwerden.

Wie im Vorjahr war teilweise eine umfassende rechtliche Abklärung notwendig, um für alle im Beschwerdeverfahren beteiligten Personen Klarheit herbeizuführen, dies betraf

- den Umgang mit Palliativsituationen bei COVID-19⁷,
- die nicht uneingeschränkte Zulässigkeit von Hausverboten für nahe Angehörige,

Hausverbot für Kinder?

Hausverbote in Alten- und Pflegeheimen sind für alle Beteiligten Ausnahmesituationen, die belastend sind. Im konkreten Beschwerdefall war ein Kind einer im Alten- und Pflegeheim lebenden Person betroffen – das Hausverbot dauerte zudem über lange Zeit an.

Aufgrund dieser Situation hat sich die Oö. Pflegevertretung näher mit der Rechtslage auseinandergesetzt und dabei folgende Eckpunkte festgehalten:

- Art. 9 StGG erklärt das Hausrecht als unverletzlich und misst diesem – wie anderen Verfassungs- bzw. Grundrechtsnormen – einen hohen Stellenwert bei. Neben dieser, insbesondere auf den Schutz vor staatlichen Eingriffen abstellenden Norm, ermöglicht aber u. a. auch das aus dem Eigentumsrecht resultierende (Haus-)Recht, das Betreten oder Verweilen in einem Gebäude bzw. einer Räumlichkeit zu untersagen. In diesem Sinn erklärt § 354 ABGB, dass Eigentum die Befugnis umfasst, mit der Substanz und den Nutzungen einer Sache nach Willkür zu schalten, und jeden Andern davon auszuschließen.
- Das Eigentumsrecht findet allerdings seine Schranken an den Rechten Dritter sowie in den Gesetzen zur Erhaltung und Beförderung des allgemeinen Wohles. Ein derartiges Recht Dritter ist z. B. im Persönlichkeitsrecht des Heimbewohners auf Besuch durch Angehörige und Bekannte zu sehen (§ 27d Abs. 3 Z. 4 KSchG). Darüber hinaus sind aber auch andere Rechte, wie z. B. das allgemeine Persönlichkeitsrecht des § 16 ABGB unter dem Aspekt des Schutzes der Familie, der ebenfalls einen verfassungs- bzw. grundrechtlichen Schutz genießt, etc. zu nennen.
- Der OGH hat in einer Entscheidung festgehalten, dass das auf engen verwandtschaftlichen Beziehungen beruhende Eltern-Kind-Verhältnis ein von der Rechtsordnung anerkanntes lebenslanges Rechtsverhältnis begründet, in dessen Schutzbereich auch das Streben nach gegenseitigem persönlichen Kontakt und Zugang fällt. Allerdings ist Voraussetzung für die Ausübung eines aus dem Eltern-Kind-

⁷ vgl. dazu auch die Ausführungen im Tätigkeitsbericht 2020.

Verhältnis resultierenden Zugangsrechts, „dass der Elternteil den gewünschten Besuchskontakt des Kindes nicht ablehnt und dass das Recht (entsprechend dem Grundsatz des gelindesten Mittels) auf eine Weise ausgeübt wird, dass dabei Rechtsgüter Dritter - wie etwa das Hausrecht [...] - möglichst unberührt bleiben.“ Sollte dies ausnahmsweise nicht möglich sein (etwa weil der Besuchsempfänger bettlägrig ist oder ihm - bei Gebrechlichkeit - keine Begleitperson zur Verfügung steht, weshalb er den Wohnbereich zur persönlichen Kontaktaufnahme nicht allein verlassen kann), wird im Rahmen der gebotenen Interessenabwägung auch zu berücksichtigen sein, dass ein Zugang im Fall unzumutbarer Beeinträchtigung von Rechten Dritter zu unterbleiben hat.

- Wenngleich der Oberste Gerichtshof weiter ausführt, dass familiäre Rechtsbeziehungen ihre Wirkung zwar in erster Linie unter den Angehörigen entfalten und somit relativen Charakter haben, müssen sie in gewissem Umfang auch von Dritten respektiert werden, die nicht willkürlich in diese Rechtsbeziehung eingreifen dürfen.

Vor diesem Hintergrund sind aus Sicht der Oö. Pflegevertretung im Hinblick auf eine Einschränkung von Besuchsrechten im Rahmen des Hausrechts verschiedene rechtliche Rahmenbedingungen zu beachten:

1. In erster Linie ist der Wille des Elternteils maßgeblich. Lehnt dieser den vom Kind gewünschten Besuchskontakt ab, wird eine Einschränkung des Besuchsrechts durch den Heimträger oder dessen Vertreter nicht zu beanstanden sein. - Allenfalls wird in diesem Fall zu hinterfragen sein, ob sich die Haltung des Elternteils im Laufe der Zeit ändert bzw. geändert hat.
2. Steht das Besuchsrecht des Kindes in einem ausgeprägten Spannungsverhältnis zum Hausrecht (hier wird allerdings zu berücksichtigen sein, dass beim Personal in Alten- und Pflegeheimen eine besondere Kompetenz zur Begleitung und Anleitung von Angehörigen vorauszusetzen ist), wird zu prüfen sein, ob es dem Elternteil aufgrund der persönlichen Verhältnisse möglich und zumutbar ist, den persönlichen Kontakt mit dem Kind in angemessener Weise außerhalb der Einrichtung zu pflegen.
3. Ist ein angemessener persönlicher Kontakt außerhalb der Einrichtung nicht möglich und zumutbar, so ist eine Interessenabwägung vorzunehmen, bei der sowohl die Interessen des Heimträgers als auch die Interessen des Kindes zu berücksichtigen sind.
4. Nur wenn die berechtigten Interessen des Heimträgers überwiegen und keine Wege gefunden werden, einen Interessensausgleich herbeizuführen, wird ein Hausverbot vertretbar sein, wobei auch hier zu hinterfragen sein wird, ob sich die Haltung des Kindes im Laufe der Zeit ändert bzw. geändert hat.

Am Ende des außergerichtlichen Verfahrens wurde eine Vereinbarung über eine geregelte Ausübung des Besuchsrechts geschlossen.

- die Abklärung der Höhe des Schadenersatzes bei Verlust einer Oberkieferprothese,

Ersatz des Restzeitwerts bei Verlust einer Kieferprothese?

Die Zahnprothese eines Bewohners wurde von einer Pflegemitarbeiterin irrtümlich in den Müll geworfen – ein klarer Versicherungsfall. Doch dann bestand auf einmal nur die Bereitschaft, den Restzeitwert (etwa ein Fünftel des Wiederbeschaffungswertes) zu ersetzen.

Die Prüfung der Oö. Pflegevertretung hat ergeben, dass in Fällen, in denen Geschädigten eine gebrauchte Sache nicht zumutbar ist, als Bezugsgröße für den Ersatz der abhanden gekommenen Sache der Neuwert einer entsprechenden Sache zu berücksichtigen ist.

Am Ende des außergerichtlichen Verfahrens wurden die gesamten Kosten für eine neue Prothese ersetzt.

- die Abklärung der Zulässigkeit von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, die dazu dienen, einen drohenden Sturz zu verhindern und die dazu eingesetzt werden, den Bewegungs- und Handlungsspielraum, insbesondere durch das Ermöglichen der Teilnahme am sozialen Leben, zu vergrößern.

Andere Erledigungsschwerpunkte betrafen die fachliche Abklärung, wie z. B. die Beurteilung von Sturzgeschehen, die Vermeidbarkeit von Dekubitalgeschwüren und Dehydratation.

In mehreren Fällen waren umfangreiche und mehrfache Beratungsgespräche für die beschwerdeführenden Personen hilfreich und haben Lösungsansätze aufgezeigt, die dann von den Betroffenen selber umgesetzt werden konnten.

Ebenso konnten in mehreren Fällen gemeinsam mit der Einrichtungsleitung konstruktive Lösungen gefunden werden.

Einsatz einer zusätzlichen Mikrowelle im Wohnbereich

Die Temperatur von Speisen ist ein maßgeblicher Qualitätsfaktor. Allerdings kann Essen aus der hauseigenen Küche nur für eine bestimmte Zeit warmgehalten werden.

Da im vorliegenden Fall im Wohnbereich nur eine Mikrowelle in der Stationsküche vorhanden war, die nur von Mitarbeitenden betreten werden darf, nahm die Einrichtungsleitung die Beschwerde zum Anlass, eine weitere Mikrowelle an einem leicht und gefahrlos zugänglichen Ort aufzustellen, um den Angehörigen die Möglichkeit zu verschaffen, Speisen selbstständig und unabhängig aufwärmen zu können.

Allerdings mussten vereinzelt Beschwerdepunkte auch ungelöst bleiben, dies betraf die starke Einschränkung des Bewegungsradius von Bewohnerinnen und Bewohnern während der Pandemie oder die teilweise festzustellende starke Personalfuktuation.

Ebenso zeigten sich bei der Lösung jener Fälle Grenzen, bei denen nach Entlassungen aus dem Krankenhaus die weitere pflegerische Betreuung durch Angehörige nicht sichergestellt werden konnte und auch keine freien Pflegekapazitäten zur Verfügung standen.

In drei Fällen wurde das außergerichtliche Verfahren vorzeitig beendet, weil die Mitwirkung der beschwerdeführenden Personen nicht mehr im erforderlichen Ausmaß gegeben war bzw. in einem Fall die Aufarbeitung der Beschwerdepunkte in einem Strafverfahren erfolgte.

Rückmeldungen zu diesem Tätigkeitsbericht richten Sie bitte an:

Oö. Patienten- und Pflegevertretung
Bahnhofplatz 1
4021 Linz

oder

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



LAND
OBERÖSTERREICH

