

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

2

ZUR TÄTIGKEIT DER

OÖ. PFLEGEVERTRETUNG

2

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

OÖ. PPV OÖ. PPV OÖ. PPV

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 2023

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser!



Im Jahr 2022 sind die Beschwerdefälle im Vergleich mit den beiden Vorjahren wiederum etwas zurück gegangen. Neben aus dem Heimalltag und den bisherigen Beschwerden bekannten Problemstellungen, die v. a. die Pflege, die Kommunikation, die Verpflegung und die ärztliche Versorgung betrafen, wurden allerdings auch neue Fragestellungen an die Oö. Pflegevertretung herangetragen.

So wurde in zwei Fällen eine Entschädigung für abhanden gekommene Wertgegenstände gesucht. Und tatsächlich: Ähnlich wie Gastwirte haften auch Alten- und Pflegeheime grundsätzlich für eingebrachte Gegenstände. Heimträger haben allerdings die Möglichkeit, besondere Vorgaben zur sicheren Verwahrung von Wertgegenständen, die nicht alltäglich in Gebrauch stehen, zu machen. Klare Regelungen sind dabei – so das Ergebnis der Prüfung – sowohl für die Heimträger als auch für die Bewohnerinnen und Bewohner unabdingbar.

Eine andere Frage betraf den Einsatz neuer Technologien in Alten- und Pflegeheimen. Dürfen Bewohnerinnen und Bewohner in ihren Räumen neue Technologien verwenden, bei deren Einsatz möglicherweise auch in Datenschutzinteressen oder Persönlichkeitsrechte anderer eingegriffen wird? Hier ist ein Spannungsverhältnis zwischen bestehenden Rechten und Interessen festzustellen, das nicht ohne weiteres aufgelöst werden kann, sondern eine nähere Auseinandersetzung mit der neuen Technologie erfordert. Information und wechselseitige Rücksichtnahme können zu funktionierenden Lösungen verhelfen. Allerdings dürfen dabei auch ethische Aspekte nicht unbeachtet bleiben.

Neben einen Blick auf die Tätigkeit der Oö. Pflegevertretung werden in diesem Bericht – wie in den vergangenen Jahren – auch Informationen weitergegeben, die

- die Oö. Pflegevertretung selbst, deren Struktur und Arbeitsweise, deren Zuständigkeiten (sowie Unzuständigkeiten),
- aber auch maßgebliche rechtliche Grundlagen für stationäre Einrichtung

betreffen.

Weiters wird in diesem Bericht auch die Frage aufgeworfen, ob das derzeit im Oö. Pflegevertretungsgesetz geregelte Verfahren in allen Konstellationen die am besten geeignete Form zur Konfliktlösung darstellt oder ob nicht auch neue Wege der Konfliktbearbei-

tung zur Anwendung kommen sollten.

Wiederholt wird auch auf bereits in der Vergangenheit aufgestellte Forderung verwiesen. Ein ganz zentrales Interesse gilt dabei der Stärkung der Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner. Will man dieses Ziel erreichen, werden v. a. Regelungen wichtig sein, die die konkrete Verwirklichung bzw. Durchsetzbarkeit von Persönlichkeitsrechten im Auge haben.

Bevor Sie nun die Lektüre beginnen, darf ich Ihnen noch ein Dankeschön mitgeben: Danke für Ihr Interesse an der Tätigkeit der Oö. Patienten- und Pflegevertretung. Danke, wenn Sie an dem Zustandekommen von Lösungen mitgewirkt haben. Danke aber auch an alle, die tagtäglich bemüht sind, Menschen, die nicht mehr zuhause leben wollen oder können, ein neues Zuhause mit guter Betreuung und Pflege anzubieten.

Ihr

A handwritten signature in dark ink that reads "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.

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 eine befürchtete Beeinträchtigung des Zusammenlebens in der Einrichtung zu vermeiden. 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 zu der zumindest zu gewährleistenden Qualität bei der Leistungserbringung ergänzt.

Diese fragmentarischen 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 2022 wurden diese Aufgaben von folgenden Personen wahrgenommen³:

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 insbesondere Angehörige der Diplom-Sozialbetreuung „Behindertenbegleitung“ bzw. „Behindertenarbeit“ (vgl. dazu § 63 Abs. 5 und 6 Oö. SBG).

³ Die Bestellung der neuen Mitglieder bzw. Ersatzmitglieder für die laufende Funktionsperiode der Oö. Landesregierung erfolgte erst im Jahr 2023.

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 unter dem Titel „Stationäre Einrichtungen“ im 10. Hauptstück.

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 Abwei-

chungen 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 Nichtraucherchutz.

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.

Eine Weiterentwicklung der Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern in Oberösterreich müsste aus Sicht der Oö. Pflegevertretung insbesondere auf die konkrete Verwirklichung bzw. Durchsetzbarkeit von Persönlichkeitsrechten abzielen.

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 VertretungsNetz⁴ 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.

⁴ <https://www.vertretungsnetz.at/home/>

Heimbewohnerinnen und –bewohner genießen also auch Konsumentenschutz.

Rechte nach dem Konsumentenschutzgesetz

Heimbewohnerinnen und -bewohner haben u. a. das Recht⁵ 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.

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,

⁵ Der genaue Wortlaut dieser Rechte findet sich in den §§ 27b bis 27i Konsumentenschutzgesetz (sogenanntes „Heimvertragsgesetz“).

- Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen der Behindertenhilfe und soziale und psychosoziale Dienste, Gruppen von Gleichgestellten, Beratungsstellen oder im Rahmen eines betreuten Kontos oder eines Vorsorgetialogs) oder
- durch selbstbestimmte Formen der Stellvertretung

verwirklicht werden.

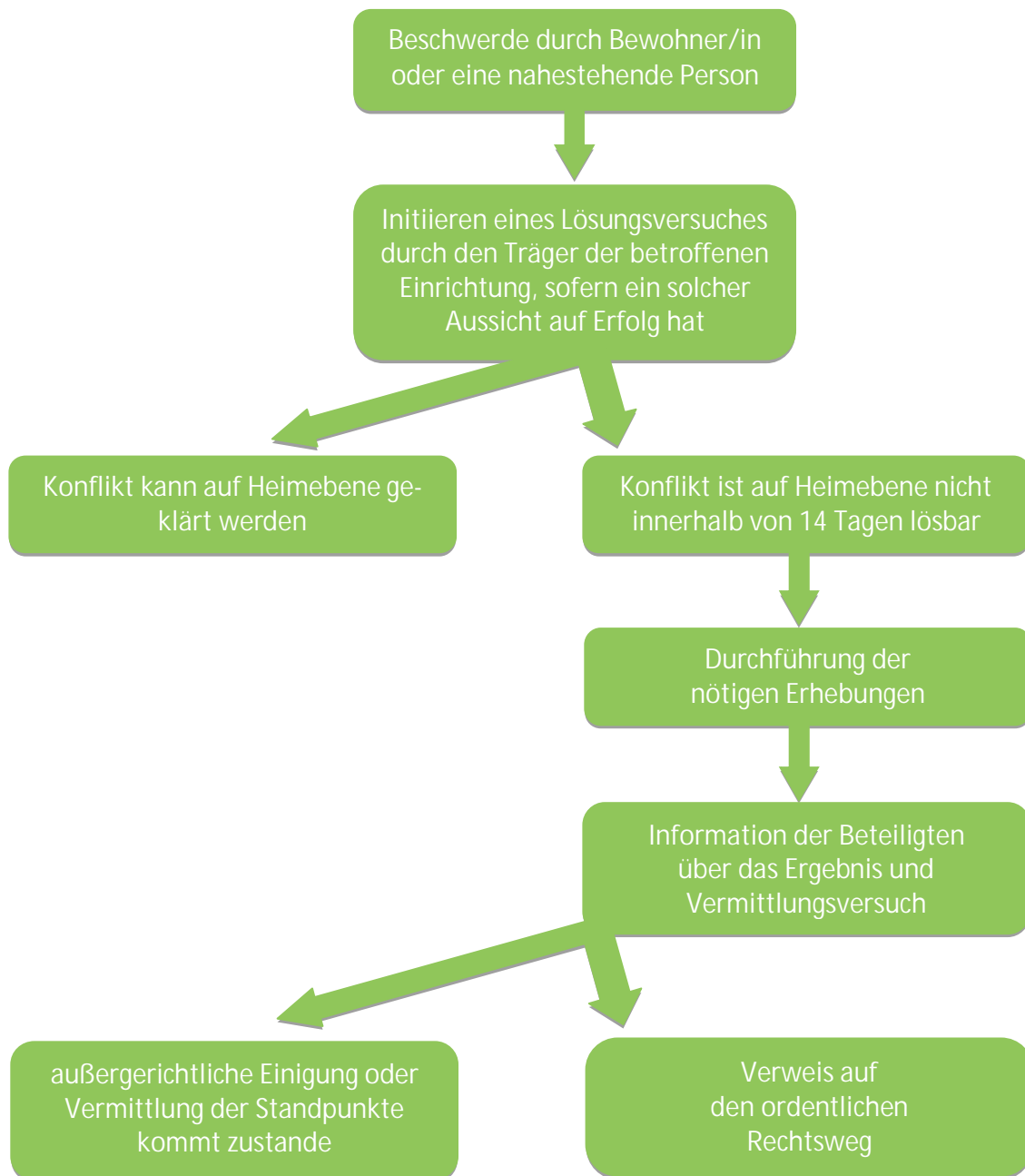
Rechtliche Vorsorge

Rechtliche Regelungen über die persönliche Vorsorge sind zwar vielfach nicht spezifisch auf Menschen in stationären Einrichtungen ausgerichtet, können aber einen nicht unwesentlichen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Autonomie von Bewohnerinnen und Bewohnern leisten.

Typische Vorsorgeinstrumente sind etwa

- die Patientenverfügung, mit der medizinische Behandlungen abgelehnt werden und die dann wirksam wird, wenn die Entscheidungsfähigkeit verloren geht;
- die Vorsorgevollmacht, mit der einer Person vorsorglich eine Vollmacht eingeräumt wird und die wiederum dann wirksam wird, wenn die Entscheidungsfähigkeit verloren geht;
- die Erwachsenenvertreter-Verfügung, mit der jemand bezeichnet wird, der als Erwachsenenvertreter tätig oder nicht tätig werden soll
- oder der Vorsorgetialog, also eine strukturierte Form eines Vorsorgegesprächs, das in manchen stationären Einrichtungen geführt werden kann, um die Selbstbestimmung von Bewohnerinnen und Bewohnern zu stärken.

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 **i** 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"/> i
Ort	<input type="text"/>
Straße	<input type="text"/>
Geburtsdatum	<input type="text"/> i
E-Mail *	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>

Wenn der Verfasser nicht der betroffene Patient ist

Sind Sie der betroffene * Patient?

Zwischenspeichern Daten laden Weiter Abbrechen

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.

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.

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

Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten?

Der gesetzlich verankerte und hier vorgestellte Ablauf ist in seiner Konstruktion stark am außergerichtlichen Verfahren nach dem Oö. Krankenanstaltengesetz orientiert:

Nach einer Information der Aufsichtsbehörde und einer kurzen Eingangsphase, in der die Konfliktlösungsmöglichkeiten auf Einrichtungsebene hinterfragt bzw. aktiv angesprochen werden (diese Phase erinnert an § 12 Abs. 3 Oö. Krankenanstaltengesetz, der die Erledigung von Beschwerden durch die Informations- und Beschwerdestelle regelt), folgt eine Erhebungs- und Prüfphase (hier kann an § 12 Abs. 4 Oö. Krankenanstaltengesetz gedacht werden) und schließlich ein Einigungsversuch.

Allerdings kann durchaus überlegt werden, ob diese Form der Konfliktbewältigung tatsächlich die einzig passende ist oder ob andere Modelle der Konfliktbearbeitung, die stärker auf die Mitwirkung der Beteiligten abstellen, wie etwa eine Mediation, zu besseren Ergebnissen führen können.

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 Anwaltschaften⁶, 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 Selbsthilfegruppen⁷ sind in diesem Kontext zu nennen, die mit einer hohen Erfahrungsexpertise und Identifikation für ihre jeweiligen Zielgruppen Unterstützung bzw. Vertretung anbieten.

⁶ https://www.oesterreich.gv.at/themen/leben_in_oesterreich/ombudsstellen_und_anwaltschaften/

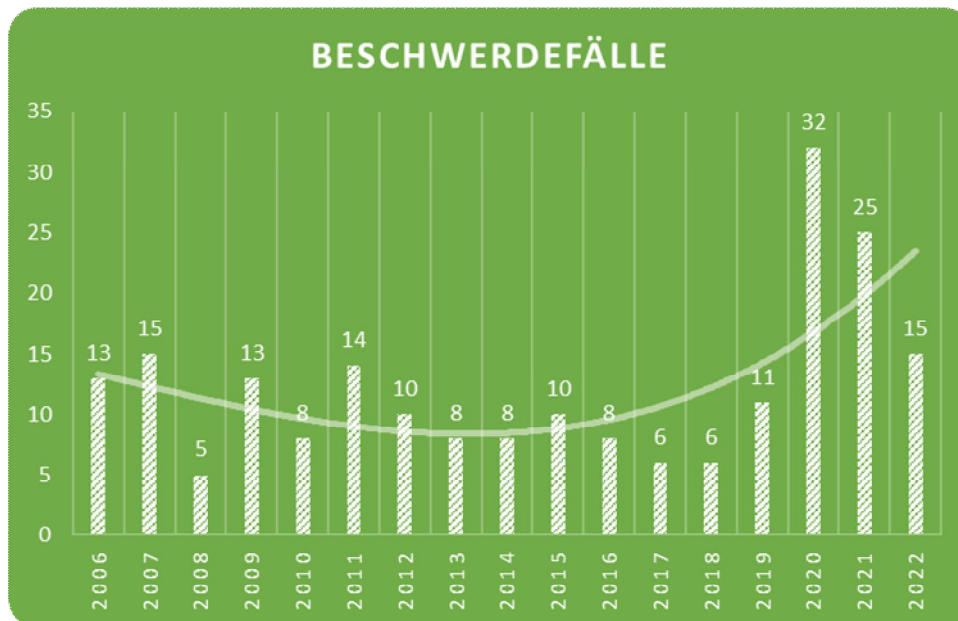
⁷ <https://selbsthilfe-ooe.at/>

B
E
R
I
C
H
T

2
0
2
2

Eingegangene Beschwerden

Die Zahl der Beschwerdefälle, die an die Oö. Pflegevertretung herangetragen wurden, geht nach der pandemiebedingten Zunahme in den Jahren 2020 und 2021 wieder zurück.



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:

- 14 Beschwerden durch Angehörige
- 1 Beschwerde durch die/den Bewohner/in

Bei zwei Beschwerden war die Bewohnerin/der Bewohner zum Zeitpunkt der Beschwerdeeinbringung bereits verstorben, wobei für die Angehörigen die näheren Umstände unklar geblieben waren.

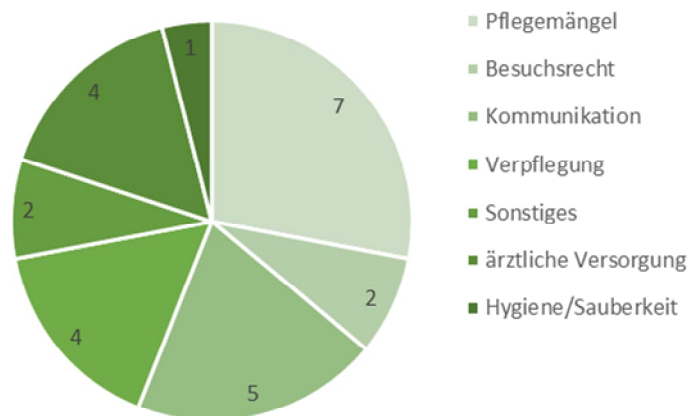
Betroffene Einrichtungen

Die meisten Beschwerden – nämlich 13 - betrafen Aufenthalte in Alten- und Pflegeheimen.

men. Allerdings wurden auch 2 Beschwerden im Zusammenhang mit Wohneinrichtungen nach dem Oö. ChG an die Oö. Pflegevertretung gerichtet.

Inhalte der Beschwerden

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



Die vorgeworfenen Pflegemängel umfassten eine mangelhafte Körperpflege (z. B. bei Inkontinenz, Mundpflege), fehlende Unterstützung beim Toilettengang, Stürze, unpassende Bekleidung, Dekubitusprophylaxe, mangelhafte soziale Betreuung und Pflege, Exsikkose oder das „ins Bett hinein gepflegt werden“.

Erledigte Beschwerdefälle

Im Jahr 2022 wurden 9 Beschwerdefälle abgeschlossen (davon noch drei Verfahren aus der Vorperiode). 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, aber auch bei Anfragen von Heimträgern Klarheit herbeizuführen, dies betraf unter anderem

- die Haftung des Heimes für eingebrachte Wertgegenstände,

Haftung für Wertgegenstände?

Im Heim hatte eine Bewohnerin eine Schatulle mit Schmuck im Wert von wenigen hundert Euro aufbewahrt. Diese kam abhanden. Die Polizei wurde eingeschaltet – bei ausbleibender Klärung stellte sich die Frage nach einer allfälligen Haftung des

Heimträgers.

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

- Grundsätzlich ist von § 970a ABGB auszugehen, der bestimmt, dass ein Gastwirt für Kostbarkeiten, Geld und Wertpapiere nur bis zum Betrage von 550 Euro haftet, es sei denn, dass er diese Sachen in Kenntnis ihrer Beschaffenheit zur Aufbewahrung übernommen hat oder dass der Schaden von ihm selbst oder seinen Leuten verschuldet ist. – Diese Bestimmung ist auch für Wertgegenstände, die in Alten- und Pflegeheime eingebracht wurden, anwendbar.
- Der Heimträger hat allerdings die Möglichkeit, zur Deponierung von Wertgegenständen an einem bestimmten Ort aufzufordern (Voraussetzung ist allerdings, dass dies zumutbar ist; werden etwa Wertgegenstände täglich verwendet, wird eine Deponierung wohl nicht zumutbar sein).
- Wird einer Aufforderung zur Deponierung (z. B. im heimeigenen Tresor) bzw. einer entsprechenden vertraglichen Vereinbarung nicht nachgekommen und werden Gegenstände trotz Zumutbarkeit der Deponierung im Zimmer gelassen, so kann das auch zu einer Haftungsbefreiung des Heimes führen.

Im vorliegenden Fall wurde im Heimvertrag unter anderem festgehalten, dass die Heimbewohnerin die von ihr als wertvoll bezeichneten sonstigen Fahrnisse in ein schriftliches Verzeichnis aufzunehmen und der Heimleitung zu übergeben habe. Weiters wurde im Vertrag darauf hingewiesen, dass der Heimträger nur für Wertsachen, Geldbeträge und Gegenstände, die im Tresor der Heimverwaltung gegen Verwahrschein aufbewahrt wurden, hafte.

Nach dem Abschluss des Heimvertrages waren allerdings weitere Schriftstücke an die Heimbewohnerin weitergegeben worden, die davon abweichende bzw. sogar widersprüchliche Aussagen trafen (z. B. gänzlicher Haftungsausschluss für alle eingebrachten Dinge, bloße Empfehlung, Wertgegenstände nicht im Zimmer aufzubewahren, etc.).

Angesichts der beschriebenen widersprüchlichen und unklaren Regelungen und der grundsätzlichen Haftungsbestimmung konnte am Ende des außergerichtlichen Verfahrens eine außergerichtliche Regelung gefunden und eine Ersatzleistung für den abhanden gekommenen Schmuck vereinbart werden.

- **den Einsatz von ALEXA in Wohneinheiten in Alten- und Pflegeheimen;**

Verwendung cloud-basierter Sprachdienste, etc.

Die Angehörige einer Heimbewohnerin hatte im Bewohnerzimmer ein Gerät mit einer cloud-basierten Sprachservice aufgestellt und aktiviert. Die Zulässigkeit einer derartigen Vorgangsweise wurde hinterfragt, da dadurch auch Rechte von Mitbe-

wohnerinnen und Mitbewohnern bzw. des Pflegepersonals betroffen sein können.

Bei der Prüfung der Oö. Pflegevertretung haben sich verschiedene Aspekte dargestellt, die zu berücksichtigen sind:

- Eine generelle Ablehnung des Einsatzes derartiger Techniken steht in einem Spannungsverhältnis zu § 27d Abs. 3 Z. 1 Konsumentenschutzgesetz, der ein Recht auf Selbstbestimmung vorsieht.
- Um die Interessen anderer Personen zu wahren, können gelindere Mittel als ein gänzlich Verbot gefunden werden (z. B. eine entsprechende Information bzw. Aufklärung, auf Verlangen: Deaktivierung beim Betreten des Zimmers).
- Auch ein mögliches Interesse des Heimträgers an der Vermeidung von Konflikten mit Angehörigen (z. B. wenn vom Heimpersonal Fehler gemacht würden) wird wohl keine ausreichende Rechtfertigung für eine Ablehnung darstellen.
- Bei einer Auseinandersetzung mit dem Einsatz von neuen Technologien in stationären Pflegeeinrichtungen braucht es einen breiten Fokus: Neben einer Abklärung und der Sicherstellung datenschutzrechtlicher Aspekte und der Persönlichkeitsrechte wird auch die Berücksichtigung ethischer Blickwinkel wichtig sein: Ein guter Überblick über verschiedene assistierende Technologien in Institutionen der Langzeitpflege wird etwa von Curaviva Schweiz angeboten⁸.

- **die freie Arztwahl in Alten- und Pflegeheimen:**

Freie Arztwahl

Eine Angehörige einer Heimbewohnerin hinterfragte, inwieweit es zulässig ist, den standardmäßig ins Heim kommenden Arzt zu wechseln, wenn man nicht zufrieden ist. Müsse sich dann das Heim weiterhin um die Organisation der Arztbesuche kümmern?

Die Prüfung der Oö. Pflegevertretung hat Folgendes ergeben:

- Sowohl § 18 Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung als auch § 27d Abs. 3 Z. 6 Konsumentenschutzgesetz sehen das Recht auf eine freie Arzt- bzw. Therapiewahl vor. Dabei handelt es sich um ein Persönlichkeitsrecht der Heimbewohnerinnen und Heimbewohner.
- Der Heimträger wird in diesem Zusammenhang keine unmittelbaren Handlungspflichten haben, sondern in erster Linie angehalten sein, die ärztliche Betreuung und Behandlung durch freie Arztwahl zu ermöglichen.

⁸

https://www.curaviva.ch/files/W32CJ6L/ethische_aspekte_im_umgang_mit_assistierender_technologie_in_institutionen_der_langzeitpflege__themenheft__curaviva_schweiz__201.pdf

- Es wird jedenfalls sinnvoll sein, die Koordination mit dem Heimträger bzw. mit den Verantwortlichen im Heim zu suchen, da möglicherweise andere Ärztinnen bzw. Ärzte bereits im Heim tätig sind und hier Synergien genutzt werden können. Diese Synergien kommen letztlich auch den Bewohnerinnen und Angehörigen zugute, da die Organisation deutlich einfacher wird, wenn die Zahl der Ärztinnen und Ärzte überschaubar bleibt.

- die Inanspruchnahme eines Heimplatzes in einem anderen Bundesland:

Der Wunsch, einen Heimplatz in einem anderen Bundesland, in dem Angehörige leben, in Anspruch nehmen zu können, bleibt seit der Kündigung der Art. 15a-B-VG-Vereinbarung über den Kostenersatz in den Angelegenheiten der Sozialhilfe oftmals ungelöst.

Eine neue Entscheidung des Verfassungsgerichtshofes vom 28. Juni 2023; E 2926/2022-19, könnte nun allerdings neue Bewegung bringen. In dieser Entscheidung zum niederösterreichischen Sozialhilfegesetz hat der Verfassungsgerichtshof nämlich unter anderem ausgesprochen, dass eine kategorische Benachteiligung von aus anderen Bundesländern zugezogenen Staatsbürgern bei der Gewährung von Hilfe bei stationärer Pflege unsachlich sei. Gründe für eine sachliche Rechtfertigung dieser Ungleichbehandlung waren für die Verfassungsgerichtshof zum Zeitpunkt seiner Prüfung nicht ersichtlich.

Andere Erledigungsschwerpunkte betrafen wie im Vorjahr die fachliche Abklärung, wie z. B. die Beurteilung von Sturzgeschehen, die Vermeidbarkeit von Dekubitalgeschwüren, starken Gewichtsschwankungen und Dehydratation oder das Auffallen-Müssen von sich entwickelnden Tumoren im Rahmen der Körperpflege.

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

Zum Teil musste das außergerichtliche Verfahren vorzeitig beendet werden, weil von Seiten der beschwerdeführenden Personen eine Weiterführung nicht mehr gewünscht war.

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