

**Bericht**  
**des Sozialausschusses**  
**betreffend**  
**den Tätigkeitsbericht 2010 der Oö. Pflegevertretung**

[Landtagsdirektion: L-496/3-XXVII,  
miterledigt [Beilage 387/2011](#)]

Gemäß § 1 Abs. 1 des Oö. Pflegevertretungsgesetzes, LGBl. Nr. 88/2004, ist am Sitz der Landesregierung eine Pflegevertretung einzurichten für

1. die Bewohnerinnen und Bewohner von Heimen gemäß § 63 Abs. 2 des Oö. Sozialhilfegesetzes 1998 und
2. behinderte Menschen, die in Einrichtungen der Eingliederungshilfe gemäß § 22 des Oö. Behindertengesetzes 1991 dauernd untergebracht sind oder in Einrichtungen für Pflege und Betreuung gemäß § 29 des Oö. Behindertengesetzes 1991 wohnen.

Die Pflegevertretung unterstützt gemäß § 7 Abs. 1 leg.cit. die Bewohnerinnen und Bewohner von Einrichtungen gemäß § 1 Abs. 1 bei Streitfällen im Zusammenhang mit einer mangelhaften Unterbringung, Verpflegung oder Betreuung und Hilfe. Gemäß § 2 Abs. 2 leg.cit. umfasst die Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner im Sinn des Abs. 1 insbesondere:

1. die Entgegennahme von Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern oder von diesen nahe stehenden Personen;
2. die umfassende anlassbezogene Beratung;
3. die Klärung des maßgeblichen Sachverhalts;
4. die Abgabe von Empfehlungen;
5. die außergerichtliche Herbeiführung eines Interessenausgleichs mit der betroffenen Einrichtung.

Gemäß § 6 des Oö. Pflegevertretungsgesetzes hat die Pflegevertretung jährlich einen Tätigkeitsbericht, der auch die Art der erfolgten Erledigungen der Geschäftsstelle zu enthalten hat, den Rechtsträgern der Einrichtungen gemäß § 63 Abs. 2 Oö. Sozialhilfegesetz 1998 sowie § 22 und § 29 Oö. Behindertengesetz 1991, der Landesregierung und dem Landtag vorzulegen.

Der Tätigkeitsbericht 2010 wurde von der Pflegevertretung in der Sitzung vom 7. April 2011 einstimmig beschlossen.

Im Jahr 2010 wurden acht Beschwerdefälle an die Oö. Pflegevertretung herangetragen und konnten alle im Anfallsjahr erledigt werden.

**Der Sozialausschuss beantragt, der Oberösterreichische Landtag möge beschließen:**

**Der gemäß § 6 des Oö. Pflegevertretungsgesetzes vorgelegte Tätigkeitsbericht 2010 der Oö. Pflegevertretung wird zur Kenntnis genommen.**

**Subbeilage**

Linz, am 26. Mai 2011

**Affenzeller**

Obmann

**Bauer**

Berichterstatterin



# Tätigkeitsbericht 2010

Oö. Pflegevertretung

# INHALTSVERZEICHNIS

## Oö. Pflegevertretung

<i>Organigramm</i> .....	4
<i>Organisation</i> .....	5
<i>Aufgaben, Geschäftsanfall</i> .....	6
<i>Behandlung der Beschwerden</i> .....	7
<i>Kurzdarstellung der Beschwerden</i> .....	8-12
<i>Schlussatz</i> .....	13

# **OÖ. PFLEGEVERTRETUNG**

**BEI ALLEN PERSONENBEZOGENEN BEZEICHNUNGEN GILT DIE GEWÄHLTE FORM FÜR BEIDE GESCHLECHTER.**

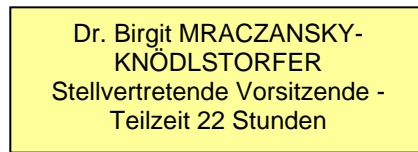
# Organigramm Geschäftsstelle der Oö. Patienten- und Pflegevertretung



Dr. Renate HAMMER  
Vorsitzende



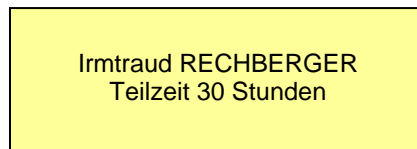
Dr. Claudia DEMMER  
Teilzeit 20 Stunden



Dr. Birgit MRACZANSKY-  
KNÖDLSTORFER  
Stellvertretende Vorsitzende -  
Teilzeit 22 Stunden



Mag. Marianne RAXENDORFER



Irmtraud RECHBERGER  
Teilzeit 30 Stunden



Sekretariat  
Teilzeit je 20 Stunden  
Mo, Di Mi, Do, Fr



Maria WEISSENGRUBER      Gabriele SCHLEIFER  
Sonja EICHMAYER          Renate REICHARD



Schreibbereich  
Sandra RACHBAUER  
Teilzeit 20 Stunden



## Oö. Pflegevertretung

Mit Wirksamkeit vom 1.1.2005 trat das Oö. Pflegevertretungsgesetz 2005 in Kraft.

### Organisation der Oö. Pflegevertretung:

Die Oö. Pflegevertretung besteht aus

1. den Mitgliedern der Oö. Patientenvertretung:
  - Einer Patientenvertreterin als Vorsitzende – Dr. Renate Hammer,
  - einem Arzt aufgrund eines Besetzungsvorschlages der Ärztekammer für Oberösterreich – Prim. Univ. Prof. Dr. Peter Kühn und
  - einer rechtskundigen Person – Hofrat Dr. Wilhelm Köhler.
  
2. Einem Mitglied des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege mit einer geriatrischen Weiterbildung – PDL DGKS Margot Reder und
  
3. einem Behindertenpädagogen – Michael Breiteneder.

Die Mitglieder der Pflegevertretung sowie deren Ersatzmitglieder sind von der Landesregierung zu bestellen und sind in Ausübung ihrer Tätigkeit in der Pflegevertretung weisungsfrei.

Das Mitglied des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege mit geriatrischer Weiterbildung ist als Pflegedienstleiterin hauptberuflich tätig, der Behindertenpädagoge ist hauptberuflich Heimleiter.

Zur Erfüllung ihrer Aufgaben bedient sich die Oö. Pflegevertretung der Geschäftsstelle der Oö. Patientenvertretung.

## Aufgaben:

Die Bewohner von Heimen gemäß § 63 Abs. 2 Oö. Sozialhilfegesetz 1998 und die behinderten Menschen, die in Einrichtungen der Eingliederungshilfe gemäß § 22 Oö. Behindertengesetz 1991 dauernd untergebracht sind oder in Einrichtungen für Pflege und Betreuung gemäß § 29 Oö. Behindertengesetz 1991 wohnen, bzw. diesen nahe stehende Personen, können sich bei Streitfällen im Zusammenhang mit einer mangelhaften Unterbringung, Verpflegung oder Betreuung und Hilfe an die Oö. Pflegevertretung wenden.

Unsere Aufgabe liegt in der Unterstützung der Bewohner, insbesondere

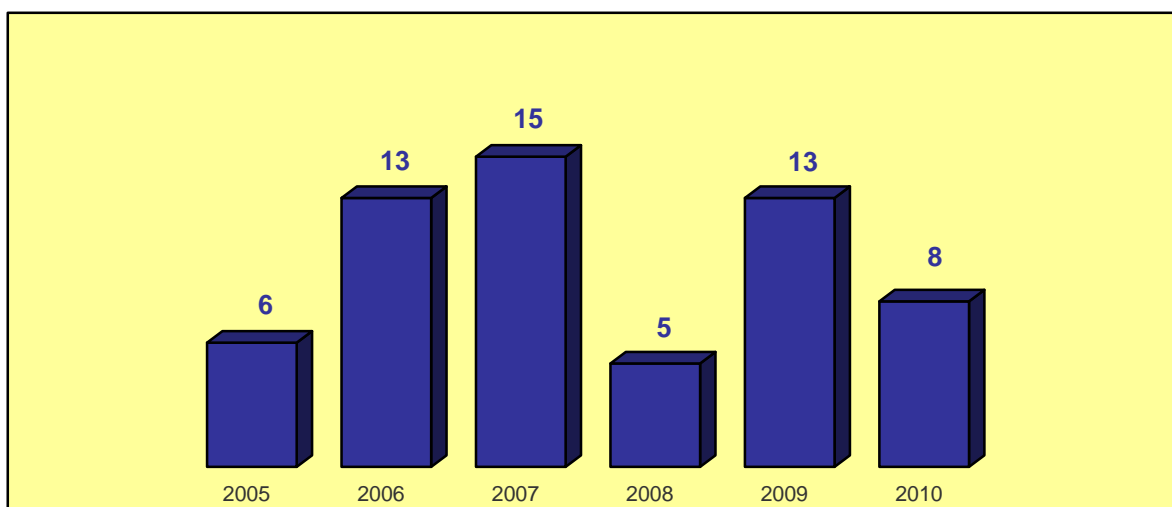
1. in der Entgegennahme der Beschwerden,
2. in der Klärung des maßgeblichen Sachverhalts,
3. in der Abgabe von Empfehlungen und
4. in der außergerichtlichen Herbeiführung eines Interessenausgleiches mit der betroffenen Einrichtung.

Eine routinemäßige Überprüfung in den Alten- und Seniorenheimen ist aufgrund der gesetzlichen Grundlage der Oö. Pflegevertretung nicht vorgesehen, diese Aufgabe wird von der Aufsichtsbehörde wahrgenommen.

Gemäß § 2 Abs. 3 Oö. Pflegevertretungsgesetz 2005 ist die Oö. Patienten- und Pflegevertretung verpflichtet, in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch 2 mal pro Jahr, Sprechtage in den Bezirken abzuhalten. Anlässlich eines solchen Sprechtages wurde eine Beschwerde aufgenommen.

## Geschäftsfall:

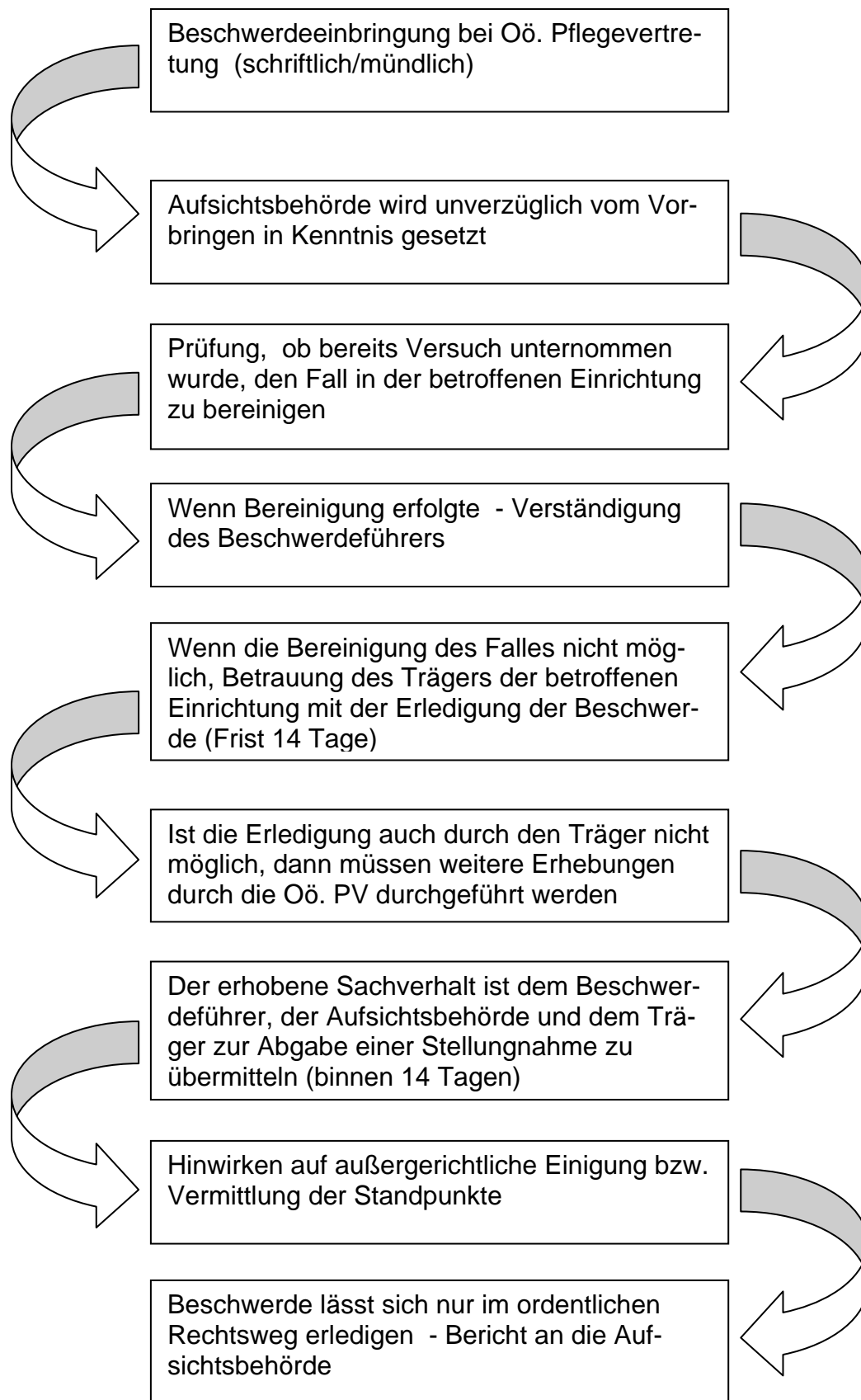
Im Jahr 2010 wurden 8 Beschwerdefälle an die Oö. Pflegevertretung herangetragen.



Grafik 12: Anfall der Beschwerden 2005-2010



## Behandlung der Beschwerden:



Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Oö. Pflegevertretungsgesetzes 2005 wurde von allen Beschwerden unverzüglich die zuständige Aufsichtsbehörde in Kenntnis gesetzt und wurde der Träger der betroffenen Einrichtung jeweils aufgefordert, binnen zwei Wochen die Beschwerde zu erledigen.

Wie sich gezeigt hat, konnten aufgrund der Erhebungsergebnisse und der im Nachhinein von uns geführten Gespräche bzw. Telefonate mit den Einschreibern die Angelegenheiten alle bereinigt werden.

### Kurze inhaltliche Darstellung der Beschwerden:

Der Bericht über die aus dem Jahr 2009 offen gebliebene Eingabe:

- Der Schwiegersohn einer zum Zeitpunkt der Einbringung der Beschwerde bereits verstorbenen Heimbewohnerin eines Alten- und Seniorenheimes richtete ein Schreiben an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung, in dem er Mängel bei der Betreuung seiner Schwiegermutter aufzeigte. Dem Einschreiber war klar, dass das Erreichen eines Interessensausgleiches nicht mehr möglich ist, er wollte jedoch die Missstände aufzeigen und damit die Situation für gegenwärtige und künftige Heimbewohnerinnen und –bewohner verbessern. Die Beschwerde wurde an die Aufsichtsbehörde und die Leitung des Heims weitergeleitet. Von Seiten der Heimleitung wurde unverzüglich eine Stellungnahme abgegeben und diese an den Einschreiber weitergeleitet. Die Angehörigen der Verstorbenen zeigten sich damit sehr zufrieden, dass sie ihr Vorbringen deponieren konnten.
- Der Sohn und die Schwiegertochter einer Heimbewohnerin reichten bei der Oö. Patienten- und Pflegevertretung Beschwerde über die Betreuung der Bewohnerin ein. In der Beschwerde wurde im Allgemeinen die mangelnde Pflegeleistung, vor allem die angenommene Personalknappheit an den Wochenenden, kritisiert und im Besonderen ein nach Ansicht der Angehörigen vermeidbares Sturzgeschehen, das einen längeren Krankenhausaufenthalt der Bewohnerin zu Folge hatte, beklagt. Die Beschwerde wurde an die Aufsichtsbehörde weitergeleitet. Auch die Heimleitung und der Träger des Senioren- und Pflegeheims wurde um eine Stellungnahme gebeten. Durch die Oö. Patienten- und Pflegevertretung konnte ein guter Kontakt zwischen der Schwiegertochter und der Aufsichtsbehörde hergestellt werden, die dann in Folge zwischen den Angehörigen und dem Heim vermittelte. Auch wurde versucht,

eine außergerichtliche Einigung mit der Versicherung des Heimes hinsichtlich des folgenreichen Sturzes herbeizuführen. Allerdings war der Vertreter der Versicherung dazu nicht bereit.

- Der Sohn einer Heimbewohnerin wandte sich nach mehreren, folgenreichen Stürzen seiner Mutter über eine Stiege im Heim und nach seinen Angaben fruchtloser Intervention bezüglich einer Absturzsicherung bei der Heimleitung an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung. Seine Mutter habe sich gut im Alten- und Pflegeheim eingelebt, es gehe nur darum, für sie und die anderen Bewohnerinnen und Bewohner eine sichere Situation zu schaffen. Diese Beschwerde wurde sowohl an die Aufsichtsbehörde als auch an die Heimleitung zur Stellungnahme weitergegeben. Die Heimleitung leitete ihren Maßnahmenvorschlag der mechanischen Schwenktüren mit Paniksicherung an die zu bewilligenden Behörden weiter. Obwohl die Bewohnervertretung die in Betracht gezogene Absturzsicherung als eine unzulässige Freiheitsbeschränkung ansah, konnte durch die Genehmigung der Aufsichtsbehörde das Vorhaben durchgeführt werden.

## Beschwerden, die im Jahr 2010 eingebracht worden sind:

- Die Tochter einer Pflegeheimbewohnerin beschwerte sich über die Betreuung ihrer Mutter sowie über hygienische Missstände und kontaktierte die Oö. Patienten- und Pflegevertretung. Sie führte näher aus, dass die massiven Hautprobleme ihrer Mutter nicht genügend überwacht und nicht ernst genommen worden sind. So wurde sie erst, als bei den Beinen Wasser und Blut heraustrat, in ein Krankenhaus gebracht. Nun hat die Tochter Sorge, dass es nach der Entlassung wegen mangelnder Pflegeüberwachung wieder zu Hautproblemen kommen könnte. Von Seiten der Oö. Patienten- und Pflegevertretung wurde auf Wunsch der Tochter ein klärendes Gespräch mit der Heimleitung, der Pflegedienstleitung und dem Hausarzt vereinbart. Das Ergebnis war zur vollen Zufriedenheit der Einschreiterin, es haben sich alle Probleme klären lassen.
- Die Frau eines Heimbewohners wandte sich an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung und beschwerte sich über die inadäquate medizinische Versorgung ihres Mannes nach einem Krankenhausaufenthalt in einem Alten- und Pflegeheim, sodass er eine schwerwiegende Nierenfunktionsstörung mit lebensbedrohlichen Zustand entwickelte. Erst auf das Drängen der Frau sei eine Ärztin zugezogen worden, welche ihn dann in ein Krankenhaus einwies. Die Gattin ist nun nicht bereit, den vollen Betrag, den das Alten- und Pflegeheim in Rechnung stellt, zu bezahlen. Die Beschwerde wurde an die Aufsichtsbehörde und die Heimleitung weitergeleitet. Die Stellungnahme des Pflegedirektors ist an die Frau des Betroffenen ergangen, welche mit dem Inhalt nicht einverstanden war und weitere Dokumente vorlegte, um den Sachverhalt zu berichtigen. Nach neuerlicher Vermittlung seitens der Oö. Pflegevertretung wurde schließlich seitens der Heimleitung der offene Rechnungsbetrag von 2191,45 Euro erlassen. Mit diesem Ergebnis war die Gattin sehr zufrieden. Seitens der Heimleitung wurde dieser Fall auch als Anlass genommen, Abläufe auf eventuelle Versäumnisse und Verbesserungspotenzial zu durchforsten.
- Die Tochter einer zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme bereits verstorbenen Heimbewohnerin wandte sich nach zuvor fruchtlosem Gespräch mit der Heimaufsicht und weiteren offenen Fragen an Oö. Patienten- und Pflegevertretung. Eine Pflegehelferin wies ihre Mutter an, zur Körperpflege aufzustehen, was aufgrund einer unmittelbar vorangegangenen Oberschenkelbruchoperation nicht möglich war. So kam es zu einem Sturz und einem neuerlichen Oberschenkelbruch. Neben dem Sturzgeschehen, für das die Tochter das Pflegepersonal verantwortlich macht, wirft sie noch Dokumentationsfälschung und die Weitergabe eines schon lange abgesetzten Medikaments vor. Die Eingabe wurde an die Aufsichtsbehörde, das Pflegeheim und den Rechtsträger zur Stellungnahme weitergeleitet. Weder eine Stellungnahme noch ein klärendes Gespräch mit einer akademisch geprüften Pflegedienstleiterin konnten die erhobenen Vorwürfe klären. Somit wurde vereinbart, dass die Tochter in Beglei-

tung unseres Mitgliedes des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege mit einer geriatrischen Weiterbildung in die Pflegedokumentation im Heim Einsicht nehmen könnte. Im Zuge dessen konnte der Vorwurf der Dokumentationsfälschung nicht nachvollzogen werden. Da die Tochter trotz allem die Beschwerde aufrechterhalten möchte, wird ihr erklärt, dass ein weiteres Tätigwerden der Oö. Patienten- und Pflegevertretung im Sinne des Gesetzesauftrages und der Herstellung eines Interessenausgleiches nicht mehr möglich ist, da die Heimbewohnerin bereits verstorben ist.

- Der Sohn einer Heimbewohnerin wandte sich an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung. Er sei mit der Unterbringung seiner Mutter in dem Alten- und Pflegeheim, dessen Namen er nicht nennen wollte, sehr zufrieden und konnte auch regelmäßig Einsicht in die Medikamentenliste seiner Mutter nehmen, um ihre Tabletteneinnahme zu kontrollieren. Seit er aber einige Male ein falsches Medikament in dem Tablettendispenser vorfand und dies auch der Pflegedienstleitung mitteilte, verweigert man ihm die Einsicht in die Medikamentenliste. Es wurden ihm die Möglichkeiten der Oö. Patienten- und Pflegevertretung aufgezeigt. Er entschloss sich, selbst das Gespräch mit der Pflegedienstleitung zu suchen. Sollte dieses Gespräch keine zufriedenstellende Lösung bringen, könne er sich jeder Zeit wieder melden.
- Die Gattin eines Heimbewohners, der zum Zeitpunkt der Beschwerdeeinbringung bereits verstorben war, gab bei der Oö. Patienten- und Pflegevertretung schriftlich an, dass sie dem Heim genügend Medikamente zur täglichen Versorgung ihres Mannes übergab. Trotzdem sei ihr aber eine Rechnung über die gleichen Tabletten vom Alten- und Pflegeheim zugesandt worden. Auch die Höhe der Heimkosten schienen ihr für den kurzen Aufenthalt überhöht. Die Beschwerde wurde an die Aufsichtsbehörde weitergeleitet und die Heimleitung um eine Stellungnahme gebeten. Diese führt aus, dass die Medikamentenrechnung von der Apotheke ausgestellt wurde und da das Heim keine persönlichen Daten wie Adressen weitergibt, wurde die Rechnung übermittelt. Von Seiten der Apotheke wurde der Fall aber aus gegebenem Anlass noch einmal überarbeitet und ihr die Kosten sodann erlassen. Bezüglich der Heimkosten verwies man auf den Heimvertrag, den die Gattin selbst unterzeichnet hat. Er enthält genaue Regeln über die anfallenden Kosten. Die Stellungnahme wurde in Kopie an die Gattin übermittelt, womit für sie die Beschwerde abgeschlossen war.
- Die Schwiegertochter eines Patienten ersuchte um Auskunft, wo sie die Kosten für einen Kurzzeitpflegeaufenthalt einreichen kann, um einen Teil zurückerstattet zu bekommen. Sie wurde an die Abteilung Soziales des Landes Oberösterreich verwiesen.

- Die Tochter eines Alzheimerpatienten beschwerte sich bei der Oö. Patienten- und Pflegevertretung darüber, dass es in Österreich keine Einrichtung für Alzheimerpatienten mit geschlossenen Abteilungen gibt, die ein "Entkommen" der Patienten verhindern. Die Tochter teilte mit, dass sie in Deutschland fündig geworden ist. Sie möchte nun wissen, ob eine Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Österreich in solchen Sachen besteht bzw. welche Möglichkeiten ihr sonst offen stehen. Der Tochter wurde telefonisch mitgeteilt, dass die von der Oö. Patienten- und Pflegevertretung befragte Abteilung Soziales des Landes Oberösterreich zu einer Kontaktaufnahme mit namhaft erwähnten auf Alzheimer spezialisierten Heime und Vereine riet. Im Rahmen dieses Gespräches erklärte sie, dass die zuständige Bezirkshauptmannschaft die Aufnahme in dem deutschen Heim bereits ermöglicht hat und sie mit dieser Lösung sehr zufrieden ist.
- Die Ehegattin eines Heimbewohners kontaktierte die Oö. Patienten- und Pflegevertretung telefonisch, weil sie anonym bleiben möchte. Sie erklärte, dass ihr Mann seit einem Schlaganfall im Heim ist und durch Physiotherapie bisher große Fortschritte machte. Vor kurzem kollidierte er mit einem anderen Heimbewohner, es ist jedoch niemand verletzt worden. Ihr Gatte ist anschließend medikamentös eingestellt und in die geschlossene Psychiatrie eingewiesen worden. Nachdem er dort zusätzliche Medikamente erhielt, wurde er wieder rücktransportiert. Seitdem liege er apathisch im Bett und bewege sich kaum mehr. Die Ehefrau hat Angst, dass das Wiedererlernte jetzt wieder einschlafe. Es wird ihr die Tätigkeit der Oö. Pflegevertretung erklärt und geraten, den Hausarzt zu kontaktieren, da nur er Medikamente verordnen bzw. die Dosierung verändern oder absetzen kann. Es wurde vereinbart, sollte das Gespräch nicht den gewünschten Erfolg bringen, könne sie sich jederzeit wieder melden.

**WIR MÖCHTEN UNS SEHR HERZLICH BEI ALLEN PERSONEN UND INSTITUTIONEN  
BEDANKEN, DIE MIT UNS KOOPERIEREN UND UNSERE ARBEIT UNTERSTÜTZEN  
UND ES UNS SOMIT ERMÖGLICHEN, ERFOLGREICH SOWOHL FÜR DIE PATIENTEN  
ALS AUCH HEIMBEWOHNER TÄTIG SEIN ZU KÖNNEN.**

Oö. Patienten- und Pflegevertretung  
Vorsitzende Dr. Renate Hammer  
Bahnhofplatz 1, 4021 Linz  
Telefon: 0732/7720-14215  
Fax: 0732/7720-214355  
E-Mail: [ppv.post@ooe.gv.at](mailto:ppv.post@ooe.gv.at)  
<http://www.land-oberoesterreich.gv.at>