

# Beilage 234/2010 zu den Wortprotokollen des Oö. Landtags XXVII. Gesetzgebungsperiode

---

## Vorlage

### der Oberösterreichischen Landesregierung betreffend den Tätigkeitsbericht 2009 der Oö. Pflegevertretung

[Ges-890008/1-2010]

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 nahestehenden Personen;
2. die umfassende anlassbezogene Beratung;
3. die Klärung des maßgeblichen Sachverhaltes;
4. die Abgabe von Empfehlungen;
5. die außergerichtliche Herbeiführung eines Interessenausgleiches 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 2009 wurde von der Pflegevertretung in der Sitzung vom 24.6.2010 einstimmig beschlossen.

Im Jahr 2009 wurden 13 Beschwerdefälle an die Oö. Pflegevertretung herangetragen. Von diesen konnten bis auf drei Fälle, in denen die Erhebungen noch nicht abgeschlossen sind, bereinigt werden.

**Die Oö. Landesregierung beantragt, der Oö. Landtag möge beschließen:**

**Der gemäß § 6 des Oö. Pflegevertretungsgesetzes vorgelegte Tätigkeitsbericht 2009 der Oö. Pflegevertretung wird zur Kenntnis genommen.**

**Subbeilage**

Linz, am 4. Oktober 2010  
Für die Oö. Landesregierung:  
**Ackerl**  
Landeshauptmann-Stellvertreter



# Tätigkeitsbericht 2009

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> .....	8-11
<i>Schlussatz</i> .....	12

# **OÖ. PFLEGEVERTRETUNG**

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

# Organigramm

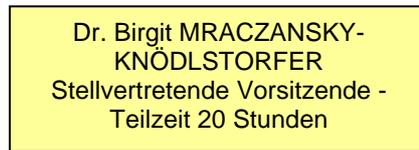
## Geschäftsstelle der Oö. Patienten- und Pflegevertretung



Dr. Renate HAMMER  
Vorsitzende



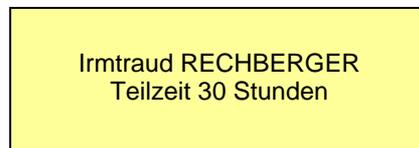
Dr. Claudia DEMMER  
Teilzeit 20 Stunden



Dr. Birgit MRACZANSKY-  
KNÖDLSTORFER  
Stellvertretende Vorsitzende -  
Teilzeit 20 Stunden



Mag. Marianne RAXENDORFER



Irmtraud RECHBERGER  
Teilzeit 30 Stunden



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

Maria WEISSENGRUBER  
Sonja EICHMAYER

Gabriele SCHLEIFER  
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

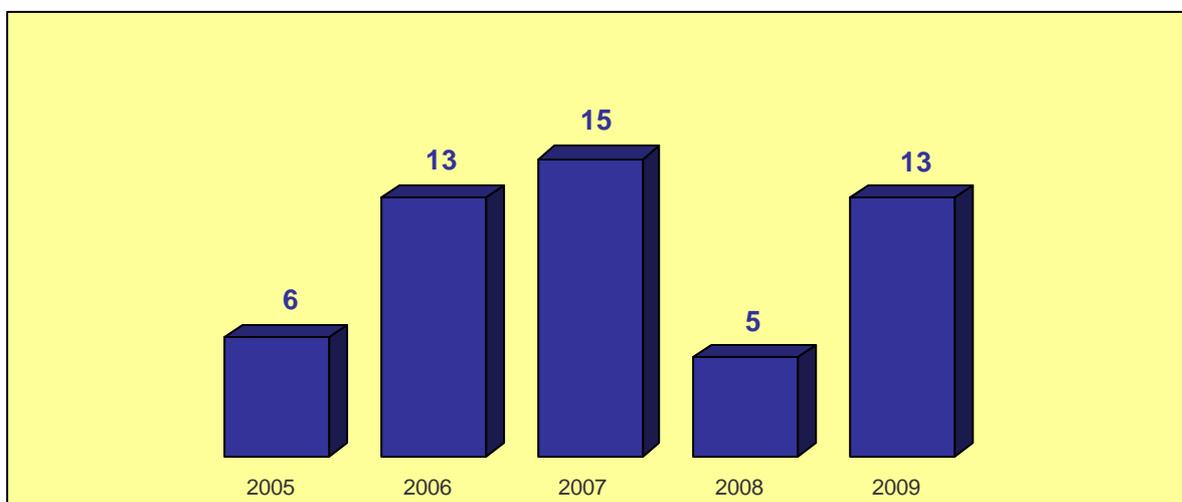
1. in der Entgegennahme der Beschwerden,
2. in der Klärung des maßgeblichen Sachverhalts,
3. in der Abgabe von Empfehlungen und
4. in der außergerichtlichen Herbeiführung eines Interessenausgleiches mit der betroffenen Einrichtung.

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.

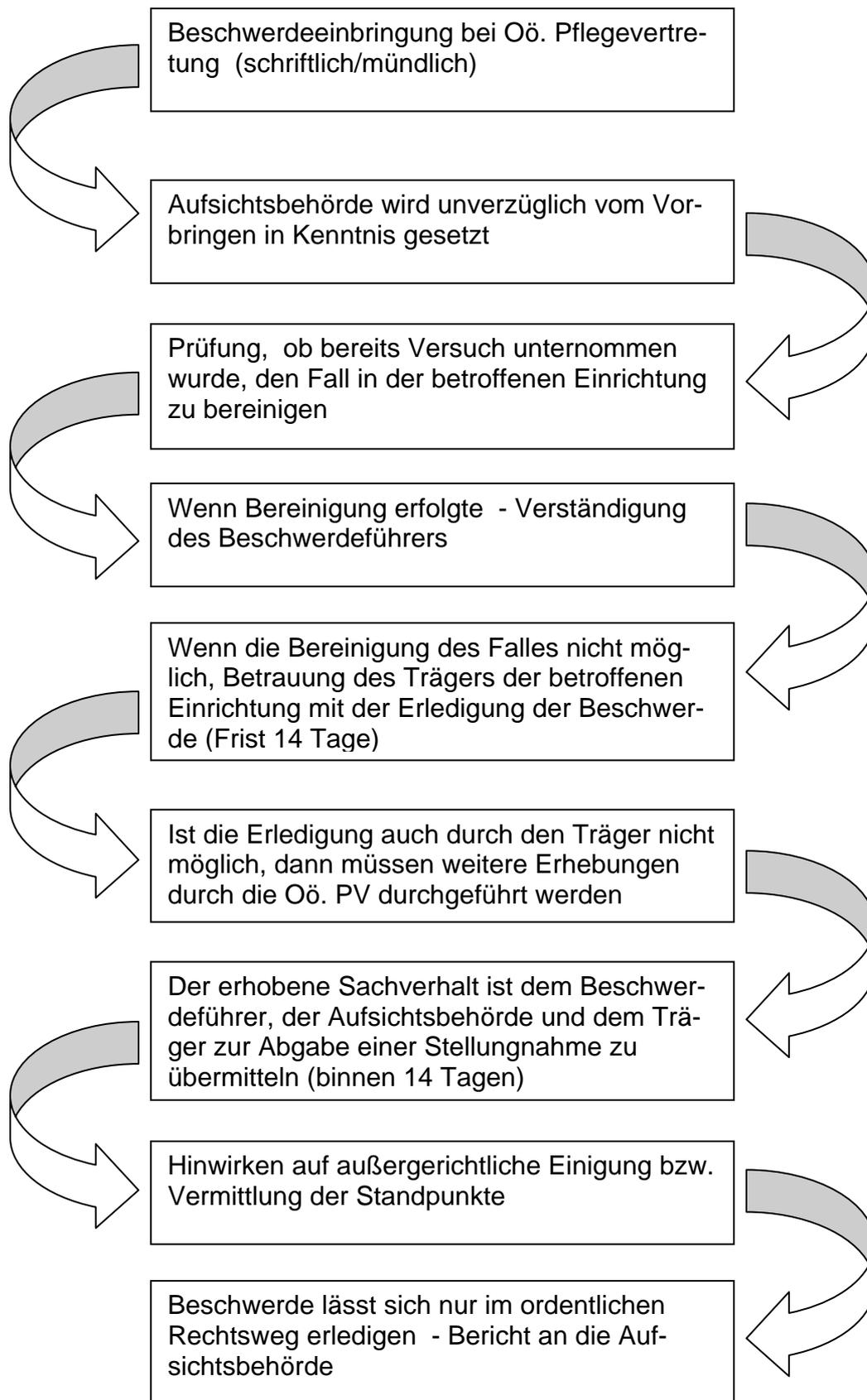
## Geschäftsfall:

Im Jahr 2009 wurden 13 Beschwerdefälle an die Oö. Pflegevertretung herangetragen.



Grafik 12: Anfall der Beschwerden 2005-2009

## 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 Einschreitern die Angelegenheiten – bis auf drei Fälle, in denen die Erhebungen noch nicht abgeschlossen sind – alle bereinigt werden.

### Kurze inhaltliche Darstellung der Beschwerden:

Der Bericht über die aus dem Jahr 2008 offen gebliebene Eingabe:

Die Tochter einer zum Zeitpunkt der Einbringung der Beschwerde bereits verstorbenen Heimbewohnerin eines Alten- und Seniorenheimes beklagte sich darüber, dass die Betreuung nicht zu ihrer Zufriedenheit erfolgt sei. Das Pflegepersonal sei inkompetent gewesen, es wären hygienische Defizite vorgelegen, die Mutter sei, obwohl sie selbständig nicht mehr zur Nahrungsaufnahme fähig gewesen sei, nicht beim Essen unterstützt worden und die ärztliche Betreuung sei nicht sichergestellt gewesen. In Hinblick darauf, dass von dem Beschwerdevorbringen auch mehrere Krankenanstalten tangiert waren und sich die notwendigen Recherchen als äußerst umfangreich herausstellten, war der Fall Endes des Jahres 2008 noch offen. Seitens der Oö. Patienten- und Pflegevertretung wurden in Folge alle notwendigen Unterlagen eingeholt und zugleich die Beschwerde betreffend das Alten- und Seniorenheim an die zuständige Aufsichtsbehörde weitergeleitet. Weiters wurde die Heimleitung des betroffenen Alten- und Seniorenheimes um Stellungnahme zu den Vorwürfen gebeten. Anfang des Jahres 2009 konnte der Fall zur Zufriedenheit aller abgeschlossen werden.

## Beschwerden, die im Jahr 2009 eingebracht worden sind:

- Die Mutter und der Bruder eines Patienten brachten eine Beschwerde gegen ein Wohn- und Pflegeheim vor, in dem der Sohn bzw. Bruder nach einem unfallbedingtem Krankenhausaufenthalt zur Überleitungspflege untergebracht war. Die Betreuung im Pflegeheim sei äußerst schlecht gewesen und erfolgte mangelhaft. So sei beispielsweise die medizinische Betreuung nicht sichergestellt gewesen, es sei keine Physiotherapie erfolgt, die Zusatznahrung sei ungekühlt gelagert worden und der Bewohner sei dreimal innerhalb kürzester Zeit verlegt worden. Die Beschwerde wurde an die Aufsichtsbehörde weitergeleitet, die auch einen Aufsichtbesuch im Pflegeheim durchführte. Es konnten dabei weder aus pflegerischer noch aus ärztlicher Sicht Defizite festgestellt werden, was der Mutter und dem Bruder des Betroffenen auch persönlich durch die Aufsichtsbehörde mitgeteilt wurde.
- Die Gattin eines Schlaganfallpatienten ersucht anlässlich eines Sprechtages bei der Bezirkshauptmannschaft Rohrbach um Informationen zur Unterbringung ihres Gatten in einem Pflegeheim. Sie wurde darüber aufgeklärt, dass diese Thematik nicht in den Zuständigkeitsbereich der Oö. Patienten- und Pflegevertretung fällt und es wurde ihr an Ort und Stelle ein Beratungstermin mit der zuständigen Abteilung der Bezirkshauptmannschaft Rohrbach vermittelt.
- Der Sohn einer Bewohnerin eines Alten- und Seniorenheims beschwerte sich über die Betreuung seiner Mutter, da im Heim seiner Ansicht nach zu wenig Personal vorhanden sei und die Ernährung der Bewohnerinnen und Bewohner nicht ausgewogen sei. Seiner Erwartung nach sollte die Oö. Patienten- und Pflegevertretung das Heim unangemeldet kontrollieren. Er wurde in dieser Sache an die Aufsichtsbehörde verwiesen.
- Der Enkelsohn einer Heimbewohnerin reichte bei der Oö. Patienten- und Pflegevertretung Beschwerde über die Betreuung seiner Großmutter ein. Seine Großmutter irre trotz Sturzgefahr immer wieder alleine im Seniorenheim herum, was auch schon zu mehreren Stürzen geführt habe. Außerdem weise sie zahlreiche Wunden vom Liegen im Rückenbereich und an den Fersen auf. Auch habe sie massiv an Gewicht verloren. Die Beschwerde wurde an die Aufsichtsbehörde weitergeleitet, die dem Seniorenheim einen Besuch abstattete. Auch wurde die Pflegedienstleitung des Heims um eine Stellungnahme gebeten. Hinsichtlich der Wunden stellte sich heraus, dass es sich dabei wohl nicht um Druckgeschwüre, sondern vielmehr um Geschwüre, die aufgrund ihrer schweren Erkrankung aufgetreten sind, handelt. In der Folge hat sich die Situation der Heimbewohnerin deutlich gebessert und der einschreitende Enkelsohn zeigte sich zufrieden.

- Der Beschwerdeführer brachte vor, dass die Betreuung seiner Schwiegermutter in einem Alten- und Seniorenheim mangelhaft sei und erkundigt sich nach den Möglichkeiten, die er in diesem Fall hat. Er wurde darüber aufgeklärt, dass einerseits die Aufsichtsbehörde eingeschaltet werden kann, andererseits der Fall von der Oö. Patienten- und Pflegevertretung untersucht werden kann. Der Schwiegersohn gibt bekannt, dass er vorerst noch einmal das Gespräch mit der Heimleitung suchen werde und sich gegebenenfalls danach weitere Schritte überlegen werde.
- Der Sachwalter einer Bewohnerin eines Alten- und Seniorenheims trat mit dem Problem an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung heran, dass weder die Oö. Gebietskrankenkasse noch das Alten- und Seniorenheim, in dem die Bewohnerin unterbracht ist, bereit seien, die aufgrund von Mangelernährung notwendige Zusatznahrung zu finanzieren. Die Frage wurde an die Aufsichtsbehörde weitergeleitet, die die Rechtsansicht vertritt, dass in Fällen, in denen Zusatznahrung aus pflegerischer und medizinischer Sicht erforderlich ist und diese nicht von dritter Seite (Krankenversicherung) bezahlt wird, die Kosten dafür von der Einrichtung selbst zu tragen sind. Dies wurde dem Sachwalter der Bewohnerin mitgeteilt und die bereits entstandenen Kosten für die Zusatznahrung auf das Konto der Bewohnerin überwiesen.
- Die Bewohnerin eines Pflege- und Betreuungszentrums wandte sich telefonisch an die Oö. Patienten- und Pflegevertretung und schilderte die konfliktreiche Situation mit ihrem Zimmernachbarn. Sie ersuchte um Unterstützung, da ihrem Eindruck nach seitens der Pflegedirektion nichts unternommen werde. Es wurde mit der Pflegedirektion Kontakt aufgenommen und die Situation konnte weitgehend entschärft werden.
- Die Nichte einer schwer kranken, bettlägerigen Bewohnerin eines Pflegeheims ersuchte um Hilfe bei der Durchsetzung der Verlegung ihrer Tante in ein anderes Heim. Sie wurde über die Zuständigkeit der Oö. Patienten- und Pflegevertretung aufgeklärt und an die Abteilung Soziales weitergeleitet.
- Von der Abteilung Soziales des Amtes der Oö. Landesregierung wurde der Oö. Patienten- und Pflegevertretung ein Bericht über einen aufsichtsbehördlichen Besuch in einem Alten- und Pflegeheim übermittelt. Die Überprüfung wurde vorgenommen, nachdem sich der Sohn einer Bewohnerin über die Betreuung im Heim beschwert hat. Im Bericht wurde festgehalten, dass die erhobenen Vorwürfe beim Besuch nicht verifiziert werden 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. Der Fall war bis zum Ende des Jahres 2009 noch nicht abgeschlossen.
- 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 weitergeleitet. Von Seiten der Heimleitung wurde mitgeteilt, dass bereits an der Lösung des Problems gearbeitet werde. Da die Beschwerde erst im November 2009 eingebracht wurde, konnte der Fall bis Ende des Jahres 2009 noch nicht abgeschlossen werden.
- Ein Herr, der anonym bleiben wollte und sich über die Möglichkeiten erkundigte, die zur Einflussnahme auf die Entscheidung eines Sachwalters bestünden, wurde an das zuständige Pflegeschftsgericht verwiesen.
- 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 Einschreiter 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 weitergeleitet. Auch die Pflegedienstleitung des Heims wurde um eine Stellungnahme gebeten. Da die Beschwerde erst im Dezember 2009 bei der Oö. Patienten- und Pflegevertretung eingelangt ist, konnte der Fall bis zum Ende des Jahres 2009 noch nicht abgeschlossen werden.

**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>