



LAND

OBERÖSTERREICH

# Tätigkeitsbericht 2016

Oö. Pflegevertretung

# INHALTSVERZEICHNIS

<i>Organisation</i> .....	3
<i>Aufgaben/Öffentlichkeitsarbeit</i> .....	4
<i>Geschäftsanfall</i> .....	5
<i>Behandlung der Beschwerden</i> .....	6
<i>Kurzdarstellung der Beschwerden</i> .....	7-8
<i>Anregung der Pflegevertretung/Schlussatz</i> .....	9

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

Mit dem Oö. Pflegevertretungsgesetz 2005 (LGBl. Nr. 88/2004, zuletzt geändert durch LGBl. Nr. 60/2010) wurden die gesetzlichen Grundlagen über Errichtung, Organisation und Aufgaben der Oö. Pflegevertretung geschaffen.

### Organisation der Oö. Pflegevertretung:

Die Oö. Pflegevertretung besteht aus

1. den Mitgliedern der Oö. Patientenvertretung:
  - einer/m Patientenvertreter/in als Vorsitzende/n
    - bis 31.1.2016: Dr. Renate Hammer
    - ab 1.5.2016: Mag. Christine Lipa-Reichetseder
  - einem/r Arzt/Ärztin aufgrund eines Besetzungsvorschlages der Ärztekammer für Oberösterreich – MR Univ. Prof. Dr. Kurt Lenz und
  - einer rechtskundigen Person – Hofrat Dr. Bernd Brand  
rechtskundiges Ersatzmitglied – Mag. Gerhard Hasibeder
2. einem Mitglied des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege mit einer geriatrischen Weiterbildung – PDL DGKS Margot Grünwald (als Akademische Pädagogin für Gesundheits- und Krankenpflege hauptberuflich tätig) und
3. einer/m Behindertenpädagogen/in – Michael Breiteneder (hauptberuflich als Heimleiter tätig)

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

Diese – verfassungsgesetzlich ausdrücklich garantierte – **Weisungsfreiheit** der Einrichtung ist eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Tätigkeit, da sie es ermöglicht, die Interessen der Heimbewohner/innen und Menschen mit Beeinträchtigung ohne Einfluss von außen vertreten zu können.

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

Insbesondere war Frau OAR Irmtraud Rechberger mit der inhaltlichen Abwicklung befasst.

## Aufgaben:

Die Bewohner/innen von Heimen gemäß § 63 Abs. 2 Oö. Sozialhilfegesetz 1998 und Menschen mit Beeinträchtigungen in Einrichtungen nach dem Oö. Chancengleichheitsgesetz bzw. diesen nahestehenden 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/innen, 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 Pflegeheimen ist aufgrund der gesetzlichen Regelung der Oö. Pflegevertretung nicht vorgesehen, diese Aufgabe wird von der **Aufsichtsbehörde** wahrgenommen.

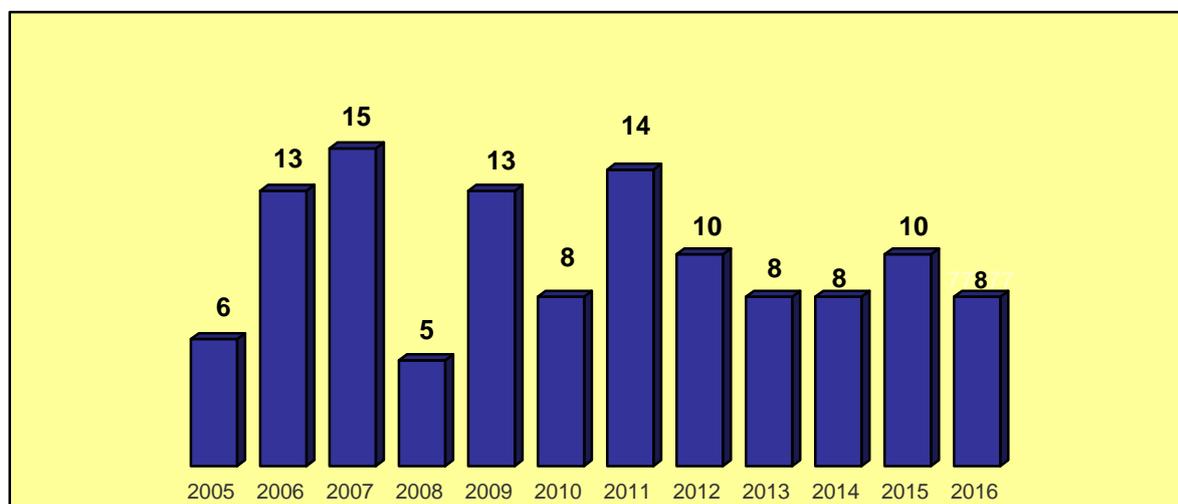
Gemäß § 2 Abs. 3 Oö. Pflegevertretungsgesetz 2005 ist die Oö. Patienten- und Pflegevertretung verpflichtet, in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch 2 mal pro Jahr, Sprechtage in den Bezirken abzuhalten.

## Öffentlichkeitsarbeit:

Die Homepage der Oö. Pflegevertretung ([land-oberoesterreich.gv.at](http://land-oberoesterreich.gv.at) - Themen - Gesundheit - Oö. Patienten- und Pflegevertretung - Oö. Pflegevertretung) wurde im Berichtsjahr (Dezember 2016) neu gestaltet.  
Im Jahr 2016 erfolgten 216 Zugriffe.

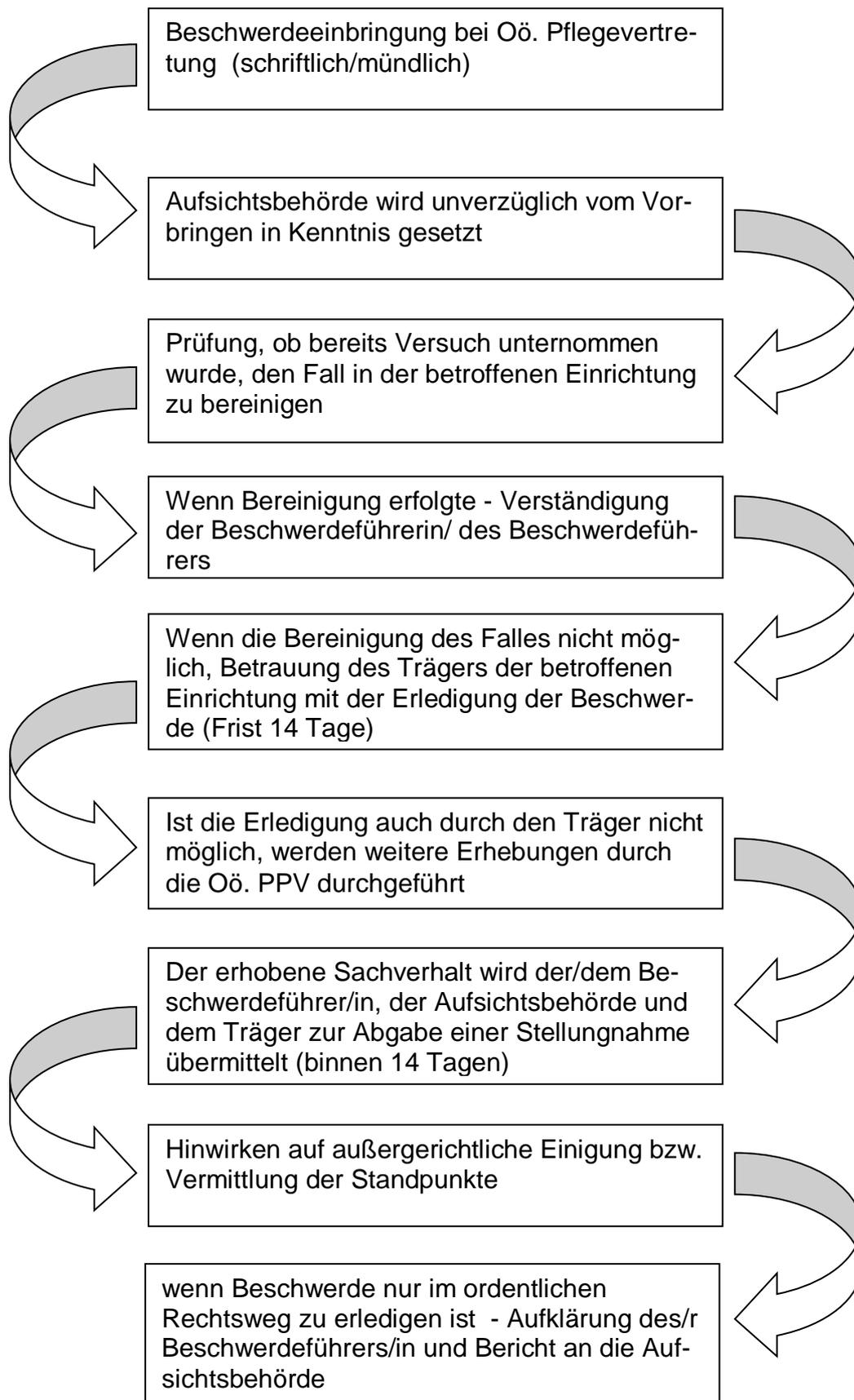
## Geschäftsanfall:

Im Jahr 2016 wurden 8 Beschwerdefälle an die Oö. Pflegevertretung herangetragen.



Anfall der Beschwerden 2005-2016

## Behandlung der Beschwerden:



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

## **Kurze inhaltliche Darstellung der Beschwerden:**

### Beschwerden, die im Jahr 2016 eingebracht worden sind:

- Die Tochter eines Bewohners beschwerte sich über große hygienische und pflegerische Defizite.  
Die Aufsichtsbehörde wurde informiert und es wurde von dieser umgehend eine Überprüfung der Beschwerdeinhalte in der Einrichtung eingeleitet und durchgeführt.  
Da der Bewohner bereits verstorben war, konnten einige Vorwürfe (z.B. Geruchsbelästigung) nicht mehr nachvollzogen werden.  
→ Abschließend kann festgehalten werden, dass bei Überprüfung durch die Aufsichtsbehörde keine Beanstandungen in der Betreuung und Pflege oder Versäumnisse durch das Pflegepersonal gefunden werden konnten.  
Seitens der Oö. Patienten- und Pflegevertretung wurden daher keine weiteren Maßnahmen mehr gesetzt.
- Ersuchen um Klärung der Zugriffsrechte auf Vermögen (Wohnhaus, Wohnrechte der Eltern) durch Altersheim  
→ mangels gesetzlicher Zuständigkeit konnte von der Oö. Patienten- und Pflegevertretung dazu keine Auskunft erteilt werden
- Eine Bewohnerin eines Alten- und Pflegeheimes wandte sich, wie sie anführte auch stellvertretend für andere Mitbewohner/innen, mit Sorgen und Ängsten aufgrund der Zunahme mobiler, dementer und oft auch sehr aggressiver Bewohner/innen an uns. Sie führt an, dass sich dadurch viele Bewohner/innen eingeschränkt, unfrei, gefährdet fühlen und äußert Wunsch für demente Personen extra Heime, Abteilungen einzurichten bzw. zumindest mehr diplomiertes Pflegepersonal, das Zeit für diese Bewohner/innen hat, zu beschäftigen.  
Das Alten- und Pflegeheim wurde mit dieser Eingabe konfrontiert und sie wurde auch der Abteilung Soziales zur Kenntnis gebracht.  
  
→ Vom Heimleiter wurde die Problematik bestätigt und zusätzlich auf Bekundungen von Mitarbeiter/innen über die zunehmende verbale und körperliche Gewalt ausgehend von Menschen mit dementiellen Veränderungen bzw. psychiatrischen Diagnosen hingewiesen.  
Nach seinem Bericht beschäftigt man sich gemeinsam mit dem Dienstgeber intensiv mit der Thematik und Problematik (auch schwerpunktmäßiger Versuch der Pflege nach einem psychobiografischen Pflegemodell).

Er verwies aber auch, trotz größtem Bemühen, auf die dzt. Unmöglichkeit der adäquaten Beaufsichtigung der hohen Anzahl an mobilen Demenzen und die mangelnde Ausrüstung der Alten- und Pflegeheime für diese Bewohner/innen. Diese Stellungnahme wurde der Bewohnerin, ergänzend zu den durch die Heimleitung bereits erfolgten Gesprächen, zur Kenntnis gebracht.

→ Anmerkung: Seitens der Patienten- und Pflegevertretung wird angemerkt, dass es mit der Direktion Soziales und Gesundheit diesbezüglich ein Gespräch gab und die Direktion mitteilte, dass – im Bewusstsein der Thematik – im Rahmen eines Pilotprojekts „Integrierte Versorgung von Menschen mit Demenz in Oö.“ gemeinsam mit der Oö. GKK an einer Lösungsfindung gearbeitet wird, um auch von Demenz betroffene Bewohner/innen kompetent versorgen zu können.

- Die Tochter einer Bewohnerin beschwerte sich darüber, dass ihre Mutter, die 2 Schlaganfälle hatte und seit dem depressiv ist, angeblich weil es laut Arzt so sein muss, aus dem Bett gezerrt wurde, um am Mittagessen im Speisesaal teilzunehmen.  
Nachdem sie als Tochter eine Email an die Pflegeleitung geschrieben hatte, hat der Arzt die weitere Behandlung der Mutter abgelehnt, wodurch die medikamentöse Behandlung nicht mehr gewährleistet war.  
→ Mit der an sich schlüssigen Stellungnahme befasste sich auch die Heimaufsicht.  
Letztendlich erfolgte der (schon länger angestrebte) Wechsel in ein dem Wohnsitz der Tochter örtlich näher gelegenes Heim.  
Die medikamentöse Versorgung wurde von der Pflegedienstleitung über Notverordnung für die verbleibende Dauer des Aufenthalts sichergestellt.
- Der Sohn beklagte sich über die Betreuung seiner verstorbenen Mutter in einem Alten- und Pflegeheim. Nach seinen Angaben wurde ihr kein Rufband ausgehändigt, sie bekam statt einem Rollstuhl einen Rollator, Sauerstoff wurde ihr nicht verabreicht, hingegen bekam sie Antidepressiva, die sie vorher noch nie hatte, was zu Stürzen führte.  
Nach einem Frühstück stürzte die Mutter unglücklich und erlag ihren Verletzungen.  
→ Die Leitung des Alten- und Pflegeheimes ging in ihrer Stellungnahme sehr konkret und schlüssig aufklärend auf die einzelnen Vorwürfe ein.  
Dem Sohn wurde nochmals ein Gespräch angeboten und er erhielt die schriftliche Stellungnahme des Heimes, die von ihm gegenüber der Oö. Pflegevertretung auch nicht dementiert wurde. So wurde der Akt geschlossen.
- Der Oö. Patienten- und Pflegevertretung wurde eine anonyme Beschwerde gegen ein Alten- und Pflegeheim zugesandt, in der auf das schlechte Essen hingewiesen wurde.  
→ Die Einrichtung wurde mit der Beschwerde, die auch der Aufsichtsbehörde, zur Kenntnis gebracht wurde, konfrontiert.

Da aufgrund einer (an die Aufsichtsbehörde gerichteten) ähnlich formulierten/wirkenden Beschwerde im Vorjahr bereits eine Überprüfung durch die Heimaufsicht durchgeführt wurde, die Heimleitung in ihrer Stellungnahme die Entgegnungen nachvollziehbar entkräftete und der /die Einschreiter/in aufgrund der Anonymität nicht zum Ergebnis der Erhebungen befragt werden konnte, wurde der Akt geschlossen.

Berichte über die aus dem Jahr 2016 offen gebliebenen Eingaben, die 2017 abgeschlossen wurden:

- Die Tochter und Sachwalterin einer Bewohnerin beschwerte sich über Pflegemissstände in einem Alten- und Pflegeheim.  
Nach ihren Angaben wurden Hautschäden nicht fachgerecht versorgt, die Schmerzmittelgabe war unzureichend und betreffend der Nahrungsaufnahme wurde die Bewohnerin nicht ihrer Demenzerkrankung entsprechend unterstützt, was einen Gewichtsverlust zur Folge hatte.  
→ Im Zuge unserer Erhebungen stellte sich heraus, dass bereits eine gerichtliche Anhängigkeit bestand und die Heimaufsichtsbehörde schon länger involviert war.  
Unsererseits wurde mit der Beschwerdeführerin die (Zuständigkeit) Möglichkeiten der Oö. Patienten- und Pflegevertretung erörtert. Da die Tochter eine gerichtliche Aufklärung wollte, wurde in Einvernehmen mit ihr der Akt bei uns geschlossen.
- Die Tochter einer Bewohnerin beklagte sich über einen Pflegeunfall ihrer Mutter, die sich bei der Mobilisierung durch eine Pflegerin einen Bruch am linken Oberarm im Schulterbereich zugezogen hat.  
→ Neben Durchführung umfangreicher Erhebungen wurde von uns eine unabhängige fachliche Stellungnahme beauftragt, nach der ein Verschulden des Pflegepersonals ausgeschlossen werden konnte.  
Festgehalten wird auch, dass das aufgrund einer Selbstanzeige eingeleitete Strafverfahren eingestellt wurde.  
Da die Beschwerdeführerin (Tochter) auch nach Information über unsere Erhebungsergebnisse weiter Schadenersatzforderungen geltend machte, wurde sie diesbezüglich auf den Gerichtsweg verwiesen, da seitens des Trägers der Einrichtung ein außergerichtlicher Vergleich abgelehnt wurde.

## **Anregung der Pflegevertretung:**

Eine Herausforderung sieht die Pflegevertretung in der Thematik Betreuung von Menschen mit dementiellen Veränderungen - sowohl in quantitativer als auch qualitativer Hinsicht.

Es wird daher angeregt, bei zukünftigen Überlegungen auf diese Thematik besonderes Augenmerk zu legen (bspw. auch was den Erwerb von Kompetenzen in Aus- und Weiterbildungen sowie die Stärkung der interdisziplinären Zusammenarbeit betrifft).

**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 PATIENT/INNEN ALS AUCH HEIMBEWOHNER/INNEN TÄTIG SEIN ZU KÖNNEN.**

Das Team der Oö. Patienten- und Pflegevertretung

Oö. Patienten- und Pflegevertretung  
Vorsitzende Mag. Christine Lipa-Reichetseder  
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>