LAND KÄRNTEN

TÄTIGKEITSBERICHT

DER PFLEGEANWALTSCHAFT KÄRNTEN

2016/2017/2018

IMPRESSUM

Herausgeber und Medieninhaber:
Pflegeanwaltschaft Kärnten
Völkermarkter Ring 31
9021 Klagenfurt am Wörthersee
T: 050 536 57122 od. 0800 201319
F: 050 536 57120
E: pflegeanwaltschaft@ktn.gv.at
W: www.pflegeanwaltschaft.ktn.gv.at

Quellen der Statistiken, Tabellen und Grafiken:
Pflegeanwaltschaft

Bilder: fotolia, privat, Heike Fuchs

Grafische Gestaltung:
Werbereich OG
Palais Fugger, Theaterplatz 5
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: 0664 7393 4272
E: office@werbe-reich.at
W: www.werbe-reich.at

INHALT

Vorwort 4

1 Tätigkeitsbereich der Pflegeanwaltschaft und Teamvorstellung 7

1.1 Beratung und Information inkl. Öffentlichkeitsarbeit 7

1.2 Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden 8

1.3 Begutachtungen und Stellungnahmen 8

1.4 Team der Pflegeanwaltschaft Kärnten 9

2 Darstellung der Tätigkeiten im Berichtszeitraum 9

2.1 Strukturierung der Tätigkeiten 9

2.2 Gesamtübersicht der Tätigkeiten im Zeitraum 1. Jänner 2016 bis 31. Dezember 2018 10

2.3 Kategorie: Information 10

2.4 Kategorie: Mitteilungen zur Kenntnisnahme 11

2.5 Kategorie: Mitteilungen mit Interventionen 12

2.5.1 Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationärem Setting 13

2.5.2 Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting 13

2.5.3 Beschwerdefälle allgemein 14

2.5.4 Personenbezogene Beratungen 14

2.6 Kategorie: Stellungnahmen 14

2.7 Kategorie: Anfragen 14

2.8 Kategorie: Öffentlichkeitsarbeit 15

2.9 Kategorie: Interne Organisation 16

2.10 Entwicklung der Tätigkeiten der Pflegeanwaltschaft 16

2.11 Anmerkungen bezüglich der Zunahme der Beschwerden betreffend „24-Stunden-Betreuung“ 17

3 Ausblick 18

4 Anhang 19

VORWORT

DER PFLEGEANWÄLTIN

ICH DARF IHNEN - ALS EINE DER ERSTEN AUFGABEN ALS NEUE PFLEGEANWÄLTIN - DEN TÄTIGKEITSBERICHT DER PFLEGEANWALTSCHAFT PRÄSENTIEREN. LAUT DEM GESETZ, WELCHES DIE PFLEGEANWALTSCHAFT SELBST, SOWIE DEREN AUFGABEN REGELT - DEM KÄRNTNER PATIENTEN- UND PFLEGEANWALTSCHAFTSGESETZ - HAT DIE PFLEGEANWALTSCHAFT ZUMINDEST ALLE ZWEI JAHRE EINEN BERICHT ÜBER IHRE TÄTIGKEITEN UND DIE DABEI GESAMMELTEN ERFAHRUNGEN ZU VERFASSEN, VORZULEGEN UND NACH KENNTNISNAHME ZU VERÖFFENTLICHEN.

Mag.ª (FH) Bettina Irrasch, DGKP
Pflegeanwältin

Der erste Tätigkeitsbericht der Pflegeanwaltschaft behandelte den Zeitraum Juni 2014 bis April 2016. Womit der aktuell vorliegende Bericht zeitmäßig, ein halbes Jahr überfällig ist. Die Pflegeanwaltschaft wies in den letzten beiden Jahren (2017/18) mehrere personelle Veränderungen auf. Wesentlich war sicherlich, dass die bisherige und erste Pflegeanwältin des Landes Kärnten, Frau Dr.in Christine Fercher-Remler mit Anfang Juli 2018 unerwartet, aus gesundheitlichen Gründen in Pension gegangen ist. Im selben Jahr formierte sich ebenfalls das gesamte Team der Pflegeanwaltschaft neu, da sich die bisherigen zwei MitarbeiterInnen beide in Karenz befanden. Ich möchte, die nun eingetretene Verspätung des Tätigkeitsberichts auch in einem gewissen Sinn nutzen, indem der Berichtszeitraum jährlichen Zeitspannen angepasst wird und zukünftig exakt über zwei volle Jahre berichtet werden soll.
Ich selbst schaue in meiner neuen beruflichen Rolle als Pflegeanwältin auf nunmehr 21 Jahre im „Berufsfeld Pflege“ zurück. Sicherlich wurde ich durch meine Ausbildungen und bisherigen beruflichen praktischen Erfahrungen als Angehörige des gehobenen Dienstes der Gesundheits- und Krankenpflege im intra- und extramuralen Bereich geprägt. Gute und wertvolle Erfahrungen konnte ich ebenfalls im Bereich der Heimaufsicht des Amtes der Kärntner Landesregierung, als Pflegedienstleitung eines Pflegeheims und zuletzt als Assistentin der bisherigen Pflegeanwältin Frau Dr.in Christine Fercher-Remler sammeln.

Frau Dr.in Christine Fercher-Remler möchte ich in diesem Zusammenhang danken. Sie ist die erste Pflegeanwältin des Landes Kärnten und nahm mit Anfang Juni 2014 ihre Arbeit auf. Ihre Tätigkeit als Pflegeanwältin war Pionierarbeit und ich durfte von ihr lernen und sie begleiten. Jeder Beginn von etwas, bis sich eine Einrichtung etabliert und präsent ist, bis Handlungen und Tätigkeiten zu Prozessen werden und Richtlinien erstellt werden können, bis „etwas Neues“ zum System gehört, dies dauert eine Zeitlang und bedarf Ausdauer und Beständigkeit. Mir persönlich ist es eine sehr große Ehre Frau Dr.in Christine Fercher-Remler nachfolgen zu dürfen. Die Strukturen, die sie bisher im Rahmen der Pflegeanwaltschaft geschaffen hat, werde ich versuchen weiterzuführen und auszubauen. Ebenfalls möchte ich mich stets an ihr Interagieren mit Menschen, vor allem mit dem alten Menschen erinnern.

Ihre Art und Weise zu kommunizieren und Menschen auf Augenhöhe zu begegnen waren wohl meine lehrreichsten Erfahrungen.

Nach der Pensionierung von Frau Dr.in Fercher-Remler übernahm Herr Mag. Reinhold Loibnegger die interimistische Leitung der Pflegeanwaltschaft. Dies erfolgte nach Absprache mit der Abteilung 5 – Gesundheit und Pflege, welcher die Pflegeanwaltschaft im organisatorischen Sinn zugeteilt ist. Mit Mitte Dezember 2018, nach einer einjährigen Elternkarenz, übernahm schließlich ich als interimistische Leitung die Pflegeanwaltschaft bis zu meiner Bestellung zur Pflegeanwältin im Februar 2019.

Der hier nun vorliegende Bericht wurde von Seiten der Pflegeanwaltschaft Anfang Februar 2019 fertiggestellt, quasi zum Zeitpunkt meiner Bestellung zur Pflegeanwältin. Ich persönlich kann in diesem Tätigkeitsbericht somit nicht auf einen Erfahrungszeitraum als Pflegeanwältin zurückschauen. Aufgrund der personellen Turbulenzen in den letzten beiden Jahren konnte von Seiten der Pflegeanwaltschaft ebenfalls keine effiziente Öffentlichkeitsarbeit getätigt werden. Gut aufrechterhalten wurde jedoch in jedem Fall der wichtige Aufgabenbereich der „Annahme und Bearbeitung von Beschwerden", vor allem von pflegebedürftigen Personen oder dessen Bezugspersonen, wenn pflegerische und/oder betreuende Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. Im nun hier vorliegenden Berichtszeitraum, somit in den drei Jahren 2016 bis 2018 wurden seitens der Pflegeanwaltschaft insgesamt 1.275 „Fälle" bearbeitet. Wobei ein so bezeichneter „Fall" eine einfache, allgemeine pflegefachliche Information zum Beispiel am Telefon darstellen kann, bis zu einem sehr arbeitsintensiven, aus zahlreichen Interventionen bestehendem Beschwerdefall. 501, von den insgesamt 1.275 „Fällen" sind Beschwerdefälle über pflegerische und/oder betreuende Versorgungssituationen. Der vorliegende Bericht stellt – in gewohnt strukturierter Form – die Tätigkeit der Pflegeanwaltschaft in Zahlen dar. Auf den Anstieg an Beschwerdefällen aus dem „häuslichem Setting" und hier vor allem betreffend der Versorgung durch PersonenbetreuerInnen wird im Bericht näher eingegangen.

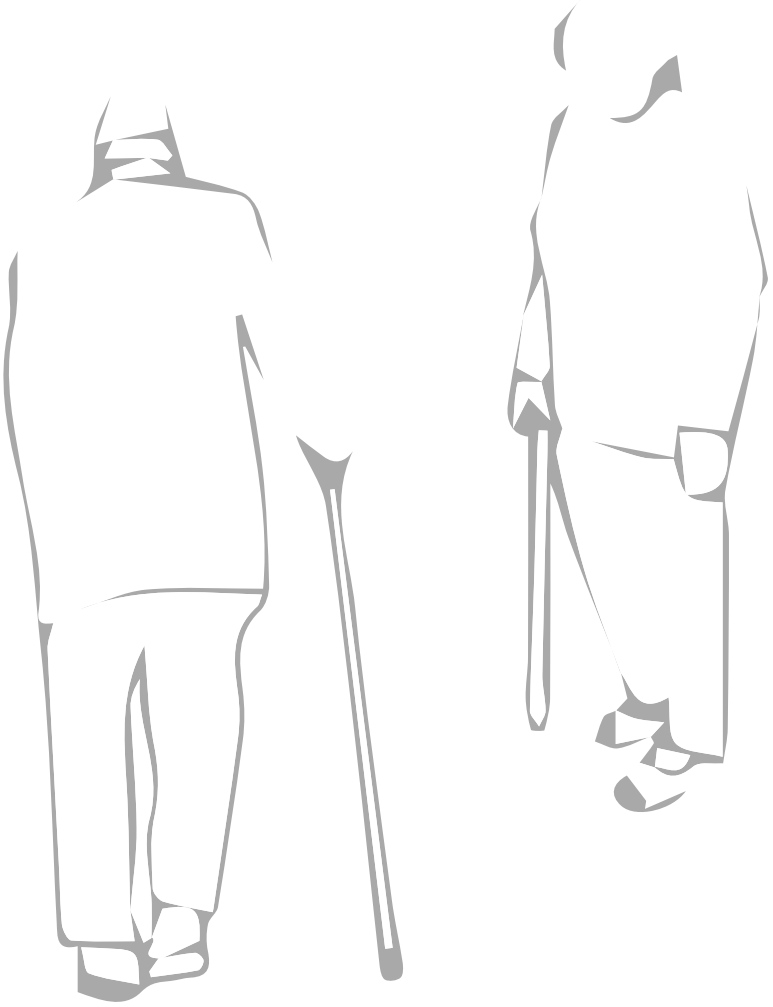
Von Seiten der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft wird immer wieder bemerkt, dass die Aufgaben der Pflegeanwaltschaft selbst, zum Beispiel den Personen, die sich an uns wenden, wie aber auch anderen öffentlichen Stellen oder diversen Beratungseinrichtungen nicht bekannt sind. Im Hinblick darauf wurde in diesem Bericht ein Kapitel den Aufgaben und Befugnissen, entsprechend dem zugrundeliegendem Gesetz – dem Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz - gewidmet. Ebenfalls ist es mir persönlich ein Anliegen bewusst zu machen, dass die Pflegeanwaltschaft keine „Rechtsanwaltschaft" im Sinne ausschließlicher juristischer Beratung oder Beistand ist, sondern im Fokus die „Pflege" steht und die Bezeichnung „Anwalt" Vertreterin und/oder Fürsprecherin bedeutet. Den Weg, den ich in den beiden nächsten Jahren mit der Pflegeanwaltschaft gehen möchte und wie ich diesen beabsichtige zu gestalten, habe ich im Kapitel „Ausblick" beschrieben.

Die Aufgaben und Ziele der Pflegeanwaltschaft kann nicht eine Person alleine bewältigen. Ich bedanke mich bei dem kleinen, aber meiner Meinung nach sehr gut tätigem Team der Pflegeanwaltschaft, bei Herrn Mag. Loibnegger und Frau Anna Tischler, BA MA. Ich hoffe, dass wir in den nächsten Jahren als Team weiter wachsen und lernen und so die Pflegeanwaltschaft gemeinsam weiter entwickeln und gestalten können.

Zuletzt möchte ich als Pflegeanwältin appellieren, dass sich pflege- und/oder betreuungsbedürftige Personen, wie auch deren Bezugspersonen an die Pflegeanwaltschaft wenden. „Pflege" beruht immer, egal auf welcher Ebene, auf Kommunikation. Ebenso gilt dies für die Pflegeanwaltschaft. Ich denke, dass die Pflegeanwaltschaft bei guter Inanspruchnahme besser agieren und in weiterer Folge auch besser argumentieren kann.

Mag.a (FH) Bettina Irrasch, DGKP
Pflegeanwältin

INHALT



Es kommt nicht darauf an,
wie alt man wird,
sondern WIE man alt wird.

Werner Mitsch

TÄTIGKEITSBERICHT

DER PFLEGEANWALTSCHAFT KÄRNTEN 2016/2017/2018

1. Tätigkeitsbereich der Pflegeanwaltschaft und Teamvorstellung

Immer wieder wird seitens der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft festgestellt, dass ihr Aufgabengebiet gemäß dem zu Grunde liegenden Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz vielen Personen, auch politisch Engagierten oder fachlich - im Pflegebereich Tätigen - nicht bekannt ist. Aufgrund dessen wird in diesem zweiten Tätigkeitsbericht wieder auf den Aufgabenbereich der Pflegeanwaltschaft Kärnten hingewiesen.

Das übergeordnete Ziel der Pflegeanwaltschaft ist die „Wahrung der Interessen von pflegebedürftigen Personen". Nicht in die Zuständigkeit der Pflegeanwaltschaft - im Rahmen der Beschwerdenbearbeitung - fallen die Pflegesituationen von Menschen in Krankenhäusern, somit auch die KundInnen der „Pflegeanstalten für chronisch Kranke" in den diversen Krankenhäusern, wie auch Problemstellungen von Menschen mit Behinderung im Sinne des Kärntner Chancengleichheitsgesetzes und jene von Kindern und Jugendlichen, die in Einrichtungen untergebracht sind.

Die Aufgaben der Pflegeanwaltschaft liegen vor allem in drei Schwerpunktbereichen:

- *Beratung und Information betreffend Pflege (inklusive Öffentlichkeitsarbeit)*
- *Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden betreffend Pflegesituationen (inklusive der Vermittlung bei Konflikten zwischen pflegebedürftigen Personen und diversen DienstleisterInnen)*
- *Begutachtung von Landesgesetzen und Verordnungen, sowie die Abgabe von fachlichen Stellungnahmen bei Fragestellungen zu pflegerischen Versorgungsstrukturen*

1.1 Beratung und Information (inklusive Öffentlichkeitsarbeit)

Im Bereich der Information kann die Pflegeanwaltschaft jederzeit von Personen mit Fragestellungen zu pflegerelevanten Themen kontaktiert werden. Die Kontaktaufnahme hierzu kann per Mail, sowie am Telefon (Servicenummer der Pflegeanwaltschaft 0800 201319) oder durch persönliche Vorsprache nach Terminvereinbarung in den Büroräumen der Pflegeanwaltschaft erfolgen. Überdies wird im Bereich der „Information" eine mögliche Öffentlichkeitsarbeit gesehen, indem die Informationsoffensive von der Pflegeanwaltschaft selbst ausgeht. Hierbei wird vor allem auf die Erstellung und Herausgabe von Broschüren zu pflegerelevanten Themen, wie auch auf diverse Informationsveranstaltungen gedacht. Ebenfalls ist ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit die Erstellung, Wartung und laufende Aktualisierung der Homepage (www.pflegeanwaltschaft.ktn.gv.at). Vor allem im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit hat sich die Pflegeanwaltschaft im heurigen Jahr, wie auch in ihrer laufenden Tätigkeit Schwerpunkte gesetzt (näheres hierzu im Kapitel „Ausblick").

Beratende Gespräche zu personenbezogenen Pflege –und Betreuungssituationen werden von den MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft überwiegend telefonisch aber auch vor Ort in den Räumlichkeiten der Pflegeanwaltschaft durchgeführt. In Einzelfällen und bei bestehendem Wunsch der betroffenen Personen sind persönliche Gespräche auch im häuslichen Bereich möglich. Einzelne Pflegeberatungsgespräche werden bei Möglichkeit auch an das „GPS", den Gesundheits-, Pflege- und Sozialservice, angesiedelt an den Bezirkshauptmannschaften bzw. Magistraten, weitergeleitet.

Die Befugnisse der Pflegeanwaltschaft im Bereich der gezielten, aktuellen Beratung und Information liegen in der jederzeit möglichen Auskunftseinholung bei zuständigen Landes- und Gemeindeorganen, sowie von diversen Pflege- und Betreuungseinrichtungen, wie auch von mobilen, sozialen Diensten. Ebenfalls fanden im bisherigen Bestehen der Pflegeanwaltschaft Austauschgespräche mit diversen anderen beratenden Stellen, wie zum Beispiel der Arbeiterkammer Kärnten oder den bereits erwähnten, Gesundheits-, Pflege- und Sozialservice (GPS) des Landes Kärnten statt.

1.2 Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden

Ein weiterer Aufgabenbereich der Pflegeanwaltschaft besteht in der Beschwerdenannahme betreffend personenbezogener Pflege- und Betreuungssituationen, welche vor allem von DienstleisterInnen versorgt werden. Die Beschwerden werden seitens der Pflegeanwaltschaft dann angenommen, wenn die betreffenden Personen stationär in Altenwohn- und Pflegeheimen, in Alternativen Lebensräumen oder in Zentren für psychosoziale Rehabilitation in Kärnten versorgt werden. Ebenfalls erfolgen Beschwerdenannahmen über DienstleisterInnen im häuslichen Bereich, somit betreffend „Personenbetreuung", wie auch sozialer, mobiler Dienste (Hauskrankenpflege/-hilfe).

Gemäß dem Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz ist die Pflegeanwaltschaft befugt im Falle von personenbezogenen Beschwerden von stationären bzw. halbstationären KlientInnen die jeweilige Einrichtung aufzusuchen (Altenwohn- und Pflegeheime, Alternative Lebensräume, Tagesstätten für SeniorInnen) und bei Vorliegen einer Zustimmung, auch die personenbezogenen Dokumentationen bzw. die vorhandenen schriftlichen Unterlagen einzusehen. Diese Befugnis der Pflegeanwaltschaft lässt sich auch auf die KlientInnen der sozialen, mobilen Dienste ausdehnen. Im Rahmen der personenbezogenen Beschwerdenbearbeitung kann die Pflegeanwaltschaft von den beteiligten pflegefachlichen DienstleisterInnen, sowie Behörden ebenfalls nötige Stellungnahmen einholen. Eventuell zuständige Landes- und Gemeindeorgane haben der Pflegeanwaltschaft auf Ersuchen Akteneinsicht zu gewähren. Ferner ist die Pflegeanwaltschaft befugt klärende Gespräche beispielsweise zwischen den, an der jeweiligen Problemstellung, beteiligten Personen anzustreben und durchzuführen.

Die Pflegeanwaltschaft möchte dezidiert darauf hinweisen, dass sie nicht befugt ist Altenwohn- und Pflegeheime im Allgemeinen zu überprüfen. Dies bedeutet, dass es nicht Aufgabe der Pflegeanwaltschaft ist die Qualitätskriterien von Altenwohn- und Pflegeheimen gemäß dem Kärntner Heimgesetz und der Kärntner Heimverordnung zu kontrollieren. Ebenfalls unter die Qualitätskriterien fallen die bestehenden Pflegepersonalstände in Altenwohn- und Pflegeheimen. Die Pflegeanwaltschaft hat somit keine „Handhabe", wenn seitens der diversen HeimbetreiberInnen die Qualitätskriterien gemäß den Kärntner Landesgesetzen in Altenwohn- und Pflegeheimen nicht eingehalten werden. Jedoch kann die Pflegeanwaltschaft an sie herangetragene Meldungen, sowie auch Feststellungen ihrerseits – z.B. Wahrnehmungen im Zuge von einzelner Beschwerdenbearbeitungen – an die hierfür zuständige Heimaufsicht des Amtes der Kärntner Landesregierung, angesiedelt in der Abteilung 5 – Gesundheit und Pflege weiterleiten.

1.3 Begutachtungen und Stellungnahmen

Gemäß dem Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz ist es auch Aufgabe der Pflegeanwaltschaft Landesgesetze und Verordnungen der Landesregierung in Angelegenheiten der Pflege zu begutachten, wie auch die Abgabe von fachlichen Stellungnahmen in grundlegenden, die Interessen von pflegebedürftigen Personen betreffenden Fragen. Das zugrundeliegende Gesetz (K-PPAG) gibt hierzu an, dass fachliche Stellungnahmen seitens der Pflegeanwaltschaft vor allem bei diversen Projekten welche stationäre oder mobile pflegerische oder betreuende Versorgungsstrukturen, für welche öffentliche Gelder eingesetzt werden, eingefordert und seitens der Pflegeanwaltschaft abgegeben werden sollten.

1.4 Team der Pflegeanwaltschaft

Mit 1. Juli 2018 ging die Pflegeanwältin Frau Dr.in Christine Fercher-Remler etwas früher als geplant in Pension.

Das Team der Pflegeanwaltschaft formierte sich im Jahr 2018 neu, da beide bisherigen MitarbeiterInnen Elternkarenz beanspruchten. Mit nunmehr Februar 2019 wird die Pflegeanwältin, Frau Mag.a (FH) Bettina Irrasch, durch Herrn Mag. Reinhold Loibnegger und Frau Anna Tischler, BA MA unterstützt. Beide MitarbeiterInnen sind Angehörige des gehobenen Dienstes der Gesundheits- und Krankenpflege und bildeten sich, unterschiedlich ausgerichtet, im tertiären Bereich weiter. Herr Mag. Loibnegger hat seinen Tätigkeitsschwerpunkt in der Beschwerdenannahme und –bearbeitung, wobei Frau Tischler, BA MA überwiegend die Assistenz der Pflegeanwältin ausübt und Beratungsgespräche führt.

Mag. Reinhold Loibnegger, DGKP

Anna Tischler, BA MA, DGKP

2. Darstellung der Tätigkeiten im Berichtszeitraum

2.1 Strukturierung der Tätigkeiten

Die Pflegeanwaltschaft strukturiert ihre Tätigkeiten im Hinblick auf das Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz folgend:

- *Information*
- *Mitteilungen zur Kenntnisnahme*
- *Mitteilungen mit Interventionen*
  - *Beschwerdefälle stationär*
  - *Beschwerdefälle häuslich*
  - *Beschwerdefälle allgemein*
  - *Personenbezogene Beratungen*
- *Stellungnahmen*
- *Anfragen*
  - *Anfragen an die Pflegeanwaltschaft*
  - *Anfragen der Pflegeanwaltschaft*
- *Öffentlichkeitsarbeit*
  - *Vorträge*
  - *Sprechtage*
  - *Presse/Medien*
  - *Veranstaltungen*
  - *Informationsmaterial*
  - *Besprechungen*
  - *Projekte (intern/extern)*
- *Interne Organisation*

Die Tätigkeitsstruktur der Pflegeanwaltschaft hat sich – im Vergleich zum ersten Tätigkeitsbericht (Berichtszeitraum 1. Juni 2014 bis 1. April 2016) – geringfügig verändert. Die wichtigsten Veränderungen sind die Aufnahme der Kategorie „interne Organisation“ sowie die Verschiebung der Beratungstätigkeiten von der Kategorie „Information und Beratung“ in die Kategorie „Mitteilungen mit Interventionen“. Der Grund hierfür liegt in der Gewichtung der Tätigkeiten, indem Beratungen in Form von Gesprächen mit Angehörigen pflegebedürftiger Personen, wie auch mit den betroffenen pflegebedürftigen Personen selbst, meist einen hohen zeitlichen Aufwand bedeuten. Ebenfalls wurden die Tätigkeiten der Pflegeanwaltschaft für die „interne Organisation“ im Bericht aufgenommen. Hiermit werden vor allem Tätigkeiten der Personalführung, die interne Büroorganisation, zum Beispiel mit der Erstellung von Handlungsleitlinien, wie auch hierfür durchzuführende Recherchetätigkeiten, aber auch die Budgetverwaltung der Pflegeanwaltschaft verstanden.

2.2 Gesamtübersicht der Tätigkeiten im Zeitraum 1. Jänner 2016 bis 31. Dezember 2018

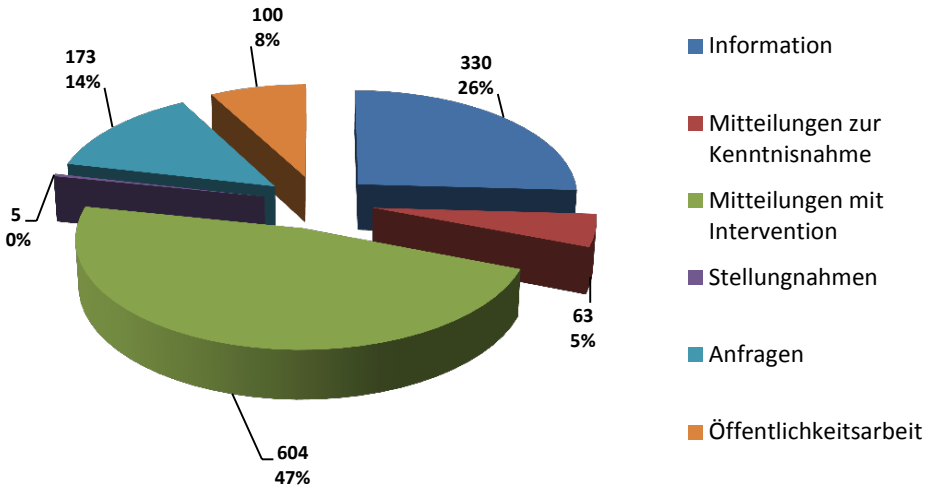


Abbildung 1: Gesamtüberblick der Tätigkeiten der Pflegeanwaltschaft (Jänner 2016 – Dezember 2018)

Im Berichtszeitraum vom 1. Jänner 2016 bis 31. Dezember 2018 wurden insgesamt 1.275 „Fälle" bearbeitet. Ein so bezeichneter „Fall" unterscheidet sich erheblich je nach Kategorie bezüglich seines Arbeitsaufwandes, sowie seiner mit sich bringenden Anzahl an Einzelinterventionen seitens der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft. Die „Fälle" der Kategorie „Mitteilungen mit Intervention", hierbei vor allem die Bearbeitung von Beschwerden, sowie die Formulierung von fachlichen Stellungnahmen und Projekte der Öffentlichkeitsarbeit sind sicherlich die arbeitsintensivsten Fälle, die zahlreiche einzelne Maßnahmen erfordern. Wohingegen Fälle der Kategorie „Information", aber auch zum Teil der Kategorie „Anfragen" zumeist mit einer Einzelintervention abgehandelt werden können. Somit kann ein „Fall" in seiner Bearbeitung sehr unterschiedliche Zeitreserven in Anspruch nehmen und daher entsprechend des Ressourceneinsatzes kaum miteinander verglichen werden.

In Abbildung 1 wird die Unterteilung der 1.275 bearbeiteten Fälle dargestellt. Im Folgenden wird auf die Fallzahlen je Kategorie näher eingegangen.

2.3 Kategorie: Information

Tätigkeiten in der Hauptkategorie „Information" können mit „Beantworten von pflege- bzw. betreuungsrelevanten Fragen" beschrieben werden. Somit sind hiermit allgemeine, nicht personenbezogene Auskünfte oder Wissensvermittlungen gemeint. Diese Informationsweitergaben stellen in der Regel einmalige Interventionen dar und können von den MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft per Mail, telefonisch aber auch in einem persönlichen Gespräch vor Ort in der Pflegeanwaltschaft beantwortet werden.

Innerhalb der Kategorie „Information" erfolgt nochmals eine Gliederung, indem zwischen Fragestellungen zu folgenden Themenbereichen unterschieden wird:

- *24-h-Betreuung*
- *soziale, mobile Dienste*
- *Vernachlässigung im häuslichen Bereich*
- *familiäre Konflikte*
- *Altenwohn- und Pflegeheime*
- *Alternative Lebensräume*
- *Zentren für psychosoziale Rehabilitation (ZPSR)*
- *Tagesstätten für SeniorInnen*
- *Pflegegeld*
- *Sozial- und Förderleistungen*
- *Hilfsmittel*

- *Vertretungsverhältnisse*
- *keine Zuständigkeit*
- *sonstiges*

Im Berichtszeitraum vom 1. Jänner 2016 bis zum 31. Dezember 2018 wurden insgesamt 330 Informationsgespräche seitens der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft geführt. Diese gliederten sich entsprechend der oben angeführten Themen, wie folgt:

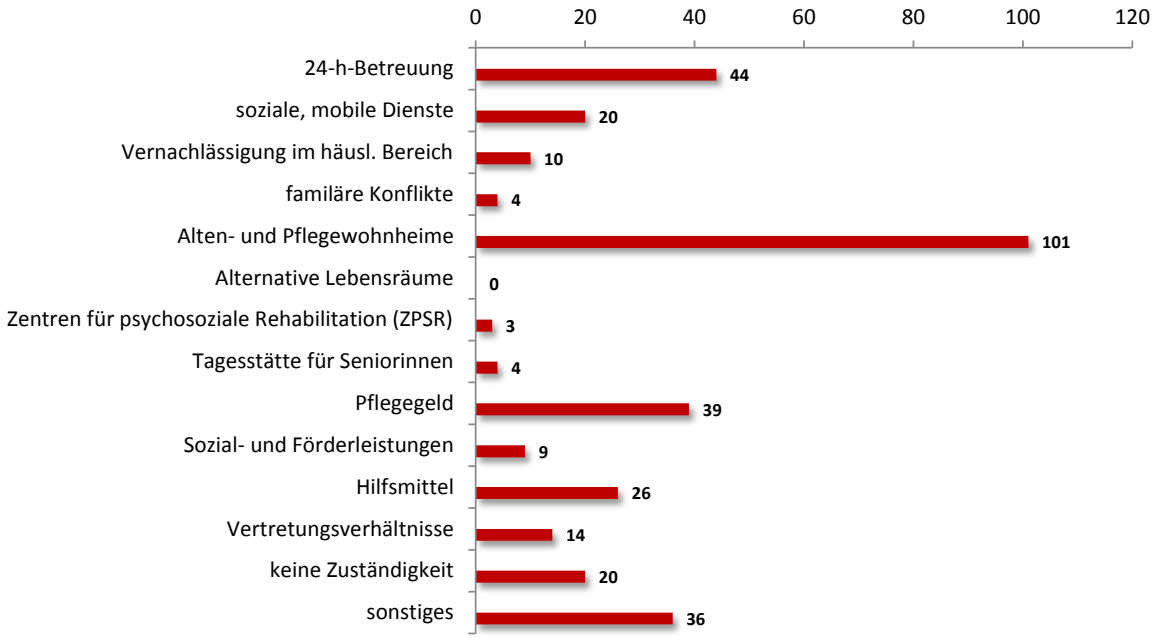


Abbildung 2: Informationsgespräche der PFAW im Berichtszeitraum (1. Jänner 2016 – 31. Dezember 2018)

Die meisten Auskünfte (101) wurden zum Thema stationäre Langzeitpflege, somit „Altenwohn- und Pflegeheime" erteilt. Gefolgt von Anfragen zum Thema „24-Stunden-Betreuung" (44), sowie allgemein zum Pflegegeld (39).

2.4 Kategorie: Mitteilungen zur Kenntnisnahme

Hin und wieder werden Informationen an die MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft herangetragen, welche pflegerelevante Themen häufig auch Beschwerden beinhalten, wobei jedoch die Pflegeanwaltschaft aufgrund des Wunsches der InformationsgeberInnen (noch) nicht tätig werden darf. Zum Teil sind dies auch Gespräche über aktuelle problematische Themen, die von pflegerischen DienstleisterInnen, wie auch von einzelnen FachexpertInnen mit der Pflegeanwaltschaft geführt werden.

Im Berichtszeitraum vom 1. Jänner 2016 bis 31. Dezember 2018 wurden insgesamt 63 solcher mitteilenden Gespräche geführt.

2.5 Kategorie: Mitteilungen mit Interventionen

Die Tätigkeiten der Pflegeanwaltschaft, welche unter die Kategorie „Mitteilungen mit Interventionen" fallen, stellen im Grunde die Bearbeitung von Beschwerden, sowie die personenbezogenen Beratungen dar.

Die Beschwerdenbearbeitung geht mit verschiedensten Interventionen einher, z.B. Gesprächsführungen zwischen den Beteiligten eventuell auch mit der Zielsetzung zukünftige Handlungsleitlinien für eine verbesserte pflegerische Beziehung zur erreichen, Recherchearbeiten, wie vor allem Einholung von Stellungnahmen, aber auch die Einsicht und Auswertung von personenbezogenen Pflege- bzw. Betreuungsdokumentationen. Die Beschwerdenbearbeitung ist stets individuell und fallbezogen. Ein „Fall", besonders „Beschwerdefälle" beinhalten in der Regel mehrere Einzelinterventionen seitens der Pflegeanwaltschaft.

In der Beratungstätigkeit erfolgen in der Regel meist weitreichende Gespräche, die sich über mehrere Themenkomplexe ziehen. So erkundigen sich selbst pflegebedürftige Personen bzw. dessen Bezugspersonen über mehrere Möglichkeiten der Pflege- und Betreuung in ihrem speziellen Fall, somit mit Personenbezug. Diese Beratungsgespräche werden in der Regel im Büro der Pflegeanwaltschaft geführt. Ebenfalls ist es auch in Einzelfällen möglich, diese auf Wunsch im häuslichen Bereich oder in diversen pflegerischen Einrichtungen zu führen.

Die Beschwerdefälle werden seitens der Pflegeanwaltschaft je nach Setting weiter untergliedert in:

- *Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationären Setting*
- *Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting sowie*
- *Beschwerdefälle allgemein.*

Die Untergliederung „Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationären Setting" beinhalten Beschwerdefälle betreffend BewohnerInnen von Altenwohn- und Pflegeheimen, Alternativen Lebensräumen, Zentren für psychosoziale Rehabilitation (ZPSR), wie auch KlientInnen von Tagesstätten für SeniorInnen oder betreffend sonstiger stationärer Versorgungsformen.

„Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting" betreffen vor allem KlientInnen sozialer, mobiler Dienste, sowie von PersonenbetreuerInnen, somit pflege- und betreuungsbedürftige Menschen, welche formell zu Hause betreut und gepflegt werden.

Unter der Bezeichnung „Beschwerdefälle allgemein" werden die übrigen Beschwerdemeldungen mit Handlungen seitens der Pflegeanwaltschaft verstanden. Somit betreffend Personen, welche bis dato noch keine der oben angeführten formellen Pflege- und Betreuungsdienstleistungen in Anspruch genommen haben.

Im Berichtszeitraum Jänner 2016 bis Dezember 2018 wurden insgesamt 604 Beschwerde- und Beratungsfälle von der Pflegeanwaltschaft bearbeitet.

Die Anzahl der Beschwerden nach der weiteren Unterteilung entnehmen sie der angeführten Abbildung:

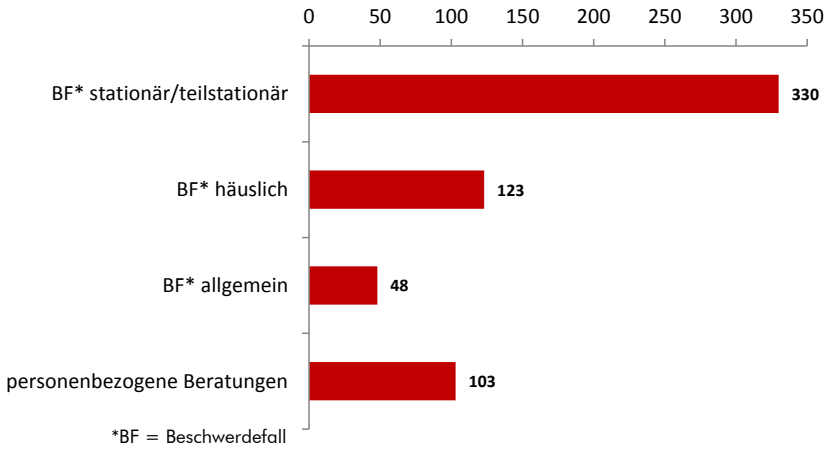


Abbildung 3: Unterteilung der insgesamt 604 Beschwerde- und Beratungsfälle

2.5.1 Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationären Setting

Der Pflegeanwaltschaft wurden im Berichtszeitraum Jänner 2016 bis Dezember 2018 330 Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationären Setting gemeldet. Hiervon entfällt der Großteil mit 304 Beschwerdefällen in den Bereich der Altenwohn- und Pflegeheime. Eine äußerst geringe Anzahl an Beschwerdemeldungen entfallen auf die übrigen stationären Bereiche der Langzeitbetreuung.

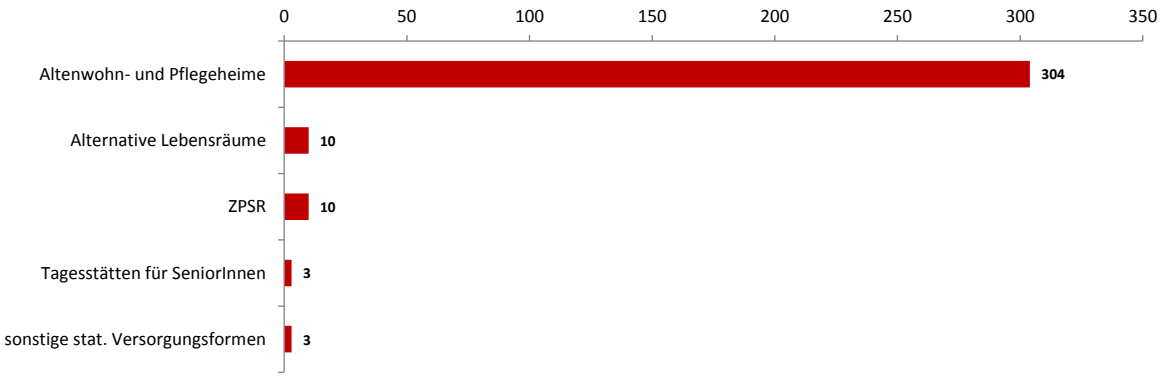


Abbildung 4: Anzahl der Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationärem Setting

2.5.2 Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting

Insgesamt bearbeitete die Pflegeanwaltschaft im aktuellen Berichtszeitraum 123 Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting. Hiervon entfielen 38 Beschwerden auf soziale, mobile Dienste (Hauskrankenpflege/-hilfe), 73 Fälle auf den Bereich der „24-Stunden-Betreuung“ und 12 Beschwerdefälle auf sonstige häusliche Settings.

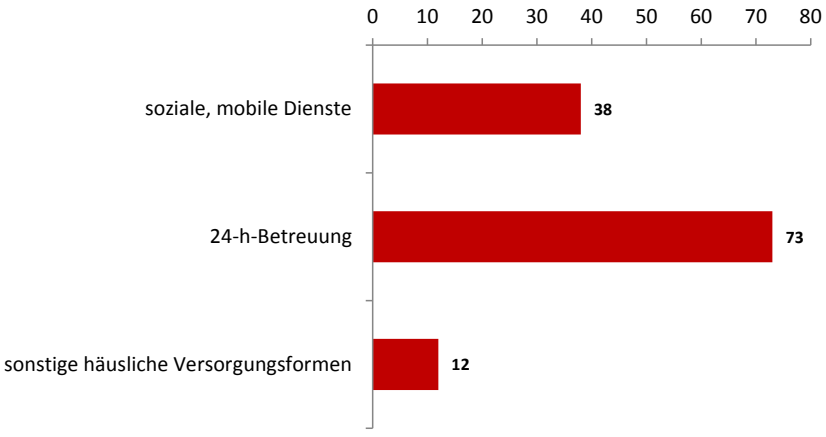


Abbildung 5: Anzahl der Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting

2.5.3 Beschwerdefälle allgemein (ohne Zuteilung eines Settings)

Die allgemeinen Beschwerdefälle wurden entsprechend der unten angeführten Graphik in weitere Themengebiete untergliedert. Hierbei entfielen die meisten Beschwerdefälle mit der Anzahl von 13 auf Situationen betreffend diverser Sozial- und Förderleistungen (zum Beispiel Pflegegeld, welches eventuell rückgezahlt werden muss; Pflegeförderung des Landes Kärnten und so weiter) und 14 auf so bezeichnete „sonstige allgemeine Beschwerdefälle". Unter die „sonstigen allgemeine Beschwerdefälle" fallen Meldungen an die Pflegeanwaltschaft, die Interventionen erfordern, jedoch nicht unbedingt einem häuslichen oder stationären Setting zugeteilt werden können (zum Beispiel der Fall einer gewünschten Heimholung eines pflegebedürftigen Sohnes der aktuell in der Schweiz in einer Einrichtung versorgt wird; Fall eines psychiatrisch erkrankten Sohnes mit Problemstellungen in der häuslichen Versorgung etc.).

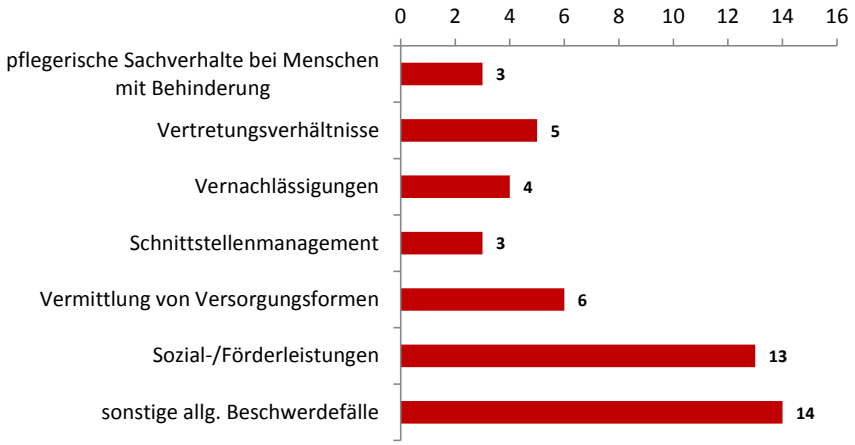


Abbildung 6: Anzahl der allgemeinen Beschwerdefälle (ohne Zuteilung eines Settings)

2.5.4 Personenbezogene Beratungen

Im Berichtszeitraum Jänner 2016 bis Dezember 2018 wurden seitens der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft 103 Beratungsgespräche zumeist mit Bezugspersonen der pflege- und betreuungsbedürftigen Personen, jedoch wenn möglich, auch im Beisein der Betroffenen geführt. Diese meist weitreichenden und intensiven Beratungsgespräche finden überwiegend in den Büroräumlichkeiten der Pflegeanwaltschaft statt.

2.6 Kategorie: Stellungnahmen

Gemäß dem Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz (K-PPAG) zählen zu den Aufgaben der Pflegeanwaltschaft „die Begutachtung von Landesgesetzen und Verordnungen der Landesregierung in Angelegenheiten der Pflege", sowie die „Abgabe von Stellungnahmen in grundlegenden, die Interessen von pflegebedürftigen Personen betreffenden Fragen, wie insbesondere bei der Einrichtung oder Auflassung sowie der Verbesserung stationärer oder mobiler Versorgungsstrukturen, für die öffentliche Mittel eingesetzt werden" (vgl. § 6 Abs 5, 6 K-PPAG; Anhang). Im aktuellen Berichtszeitraum (Jänner 2016 bis Dezember 2018) wurden von der Pflegeanwaltschaft zwei Begutachtungen, sowie drei fachliche Stellungnahmen verfasst. Als Beispiel wird die „Stellungnahme zum Begutachtungsentwurf mit dem das Kärntner Heimgesetz geändert wird" erwähnt, welche im Jahr 2016 verfasst wurde und auf der Homepage der Pflegeanwaltschaft einsehbar ist.

2.7 Kategorie: Anfragen

Unter „Anfragen" werden Fragestellungen an die MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft verstanden, die von diversen öffentlichen Einrichtungen, Einrichtungen der Pflege und Betreuung, Behörden, Professionisten und sämtlichen bekannten, oder auch bisher nicht bekannten PartnerInnen im Pflege-, Gesundheits- und Sozialwesen stammen.

Diese Kategorie wird in „Anfragen an die Pflegeanwaltschaft“ mit ihrer Unterteilung (Informationsmaterial, Presse, Ladungen/Aussagen und sonstige Anfragen), sowie „Anfragen der Pflegeanwaltschaft“ selbst gegliedert.

Unter „Anfragen der Pflegeanwaltschaft“ werden sämtliche Fragestellungen bzw. Informationseinholungen der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft an andere Behörden, an diverse öffentliche Einrichtungen, Einrichtungen der Pflege und Betreuung, ExpertInnen etc. verstanden.

Insgesamt beantwortete bzw. tätigte die Pflegeanwaltschaft im Berichtszeitraum 166 Anfragen, welche sich in 142 Anfragen an die Pflegeanwaltschaft und 24 Anfragen der Pflegeanwaltschaft aufteilen.

2.8 Kategorie: Öffentlichkeitsarbeit

In der Kategorie Öffentlichkeitsarbeit der Pflegeanwaltschaft werden sämtliche Tätigkeiten angeführt, die dazu dienen den Personenkreis an pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen, sowie deren Angehörige oder Bezugspersonen über pflege- und betreuungsrelevante Themen zu informieren. Ebenfalls werden hierunter Maßnahmen der Pflegeanwaltschaft verstanden, die dazu dienen über sich selbst zu informieren.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum seitens der Pflegeanwaltschaft 100 Maßnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ergriffen, die in der folgenden Graphik weiter unterteilt werden.

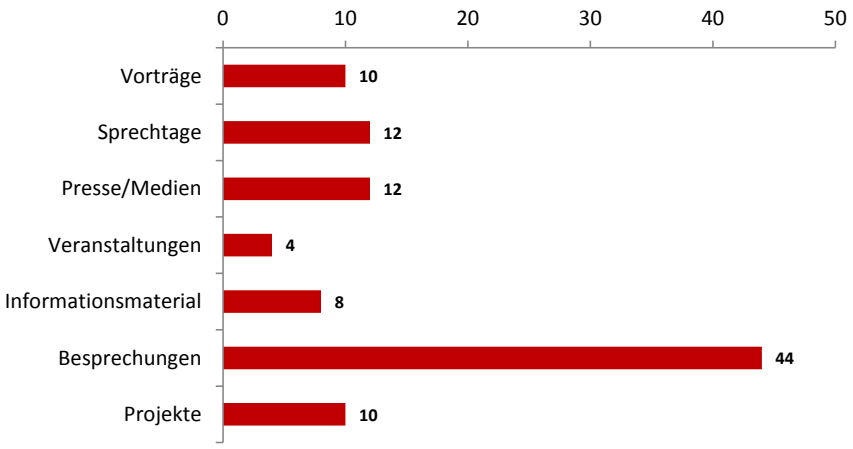


Abbildung 7: Öffentlichkeitsarbeit weitere Aufteilung (Jänner ´16 bis Dezember ´18)

2.9 Kategorie: Interne Organisation

Die Kategorie „Interne Organisation“ beinhaltet sämtliche Tätigkeiten der MitarbeiterInnen der Pflegeanwaltschaft, die ausschließlich interner Abläufe dienen. Darunter werden beispielsweise die Budgetverwaltung, die Büroorganisation, diverse Recherchetätigkeiten, die Führung der laufenden Statistik, sowie Personalangelegenheiten verstanden.

Diese Tätigkeiten können nicht als „Fälle“ der Pflegeanwaltschaft im Sinne eines Tätigkeitsberichts verstanden werden. Daher wird in diesem Bericht nicht zahlenmäßig auf die Kategorie „interne Organisation“ eingegangen.

2.10 Entwicklung der Tätigkeiten der Pflegeanwaltschaft

Die Strukturierung der Tätigkeiten der Pflegeanwaltschaft wurde im Verlauf des nunmehr vierjährigen Bestehens evaluiert und angepasst. Somit ist ein direkter Vergleich der Anzahl der Tätigkeiten in den einzelnen Kategorien zwischen dem ersten, sowie dem jetzt zweitem Tätigkeitsbericht nicht möglich. Ebenfalls müssen die verschiedenen Zeiträume der bisherigen beiden Tätigkeitsberichte, einmal über 22 Monate und ein weiteres Mal über 36 Monate, berücksichtigt werden.

Aufgrund dessen wurden ausschließlich die Anzahl der Beschwerden aus den Unterteilungen „Beschwerdefälle aus dem stationären bzw. teilstationären Setting“, „Beschwerdefälle aus dem häuslichen Setting“ und „allgemeine Beschwerdefälle“ verglichen. Hierzu wurden monatsbezogene Durchschnittswerte ermittelt.

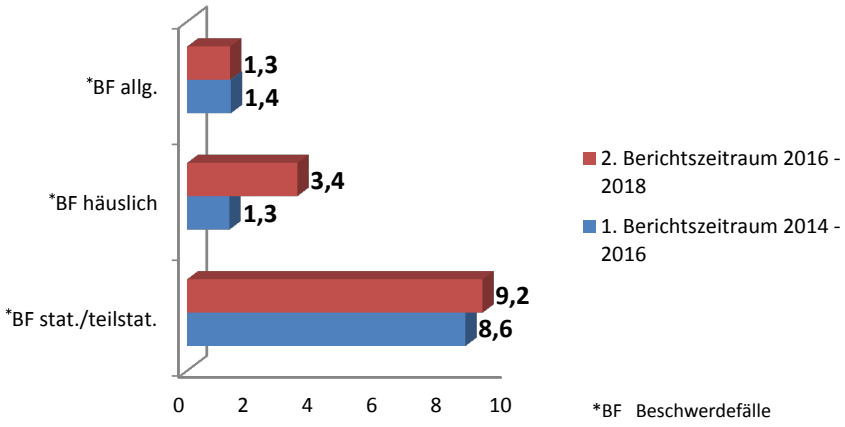


Abbildung 8: Vergleich der monatlich durchschnittlichen Beschwerdeanzahl zwischen den beiden Berichtszeiträumen

In Abbildung 8 ist erkennbar, dass die monatliche Durchschnittsanzahl mit gerundet neun Beschwerdefällen aus dem Bereich der stationären/teilstationären Pflege sich gegenüber dem ersten Berichtszeitraum kaum verändert hat, ebenfalls ist die monatliche Durchschnittsanzahl der so bezeichneten allgemeinen Beschwerdefälle gleichbleibend. Jedoch stiegen die Beschwerdefälle aus dem häuslichen Bereich von durchschnittlich 1,3 auf 3,4 Fälle pro Monat, dies betrifft die diesbezüglich Unterkategorie „Personenbetreuung“ bzw. „24-Stunden-Betreuung“.

2.11 Anmerkungen bezüglich der Zunahme der Beschwerden betreffend „24-Stunden-Betreuung“

Von den insgesamt 123 Beschwerdefällen aus dem häuslichen Setting der Jahre 2016 bis 2018 entfallen zirka 60% (73) auf die „Personenbetreuung“. Vor allem in den letzten beiden Jahren konnte eine erhebliche Steigerung der Beschwerdefälle bemerkt werden (vgl. Abb. 9).

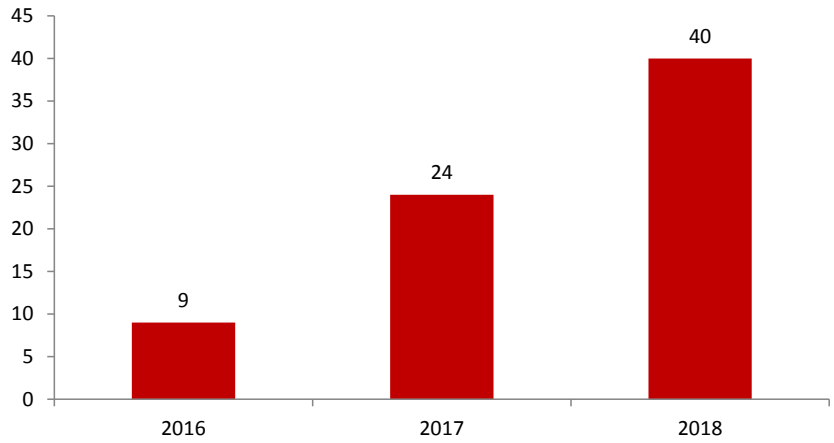


Abbildung 9: Anstieg der Beschwerdefälle betreffend 24-h-Betreuung im Berichtszeitraum Jänner 2016 – Dezember 2018

Die Beschwerdefälle betreffend Personenbetreuung wurden für diese Berichterstellung nochmalig eingesehen und in weiterer Folge versucht in Kategorien einzuteilen. Eine gute Kategorisierung der bisherigen Beschwerdefälle konnte jedoch nicht erzielt werden. Angedacht ist jedoch in jedem Fall die Beschwerdefälle aus sämtlichen Bereichen im nächsten Tätigkeitsbericht (2019/20) weiteren Unterteilungen zuzuordnen.

Wahrgenommen wurde jedoch, dass die meisten Beschwerdefälle betreffend Personenbetreuung Unzufriedenheitsäußerungen der KundInnen über die PersonenbetreuerInnen vor Ort, sowie auch über die vermittelnden Agenturen sind. In diesen Fällen wurde seitens der Pflegeanwaltschaft häufig festgestellt, dass die „Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation von Personenbetreuung“, welche sich auf die Gewerbeordnung beziehen und seit 2016 gelten, seitens der Vermittlungsagenturen, vor allem im Hinblick auf Vertragsregelungen, sowie die vorgesehene „Bedarfserhebung“ beim Klienten/bei der Klientin nicht eingehalten werden.

Berichtet wurde der Pflegeanwaltschaft ebenfalls über Verdachtsfälle der Verwahrlosung von betreuten KlientInnen. Diese Meldungen stammten zumeist aus dem intramuralen Bereich, wonach KlientInnen der „24-Stunden-Betreuung“ in äußerst schlechten Allgemeinzuständen und zumeist mit mehreren Dekubitalgeschwüren letztendlich im Krankenhaus aufgenommen wurden.

Im Fall von drei Beschwerdemeldungen betreffend der Versorgung durch PersonenbetreuerInnen erfolgte seitens der Pflegeanwaltschaft eine Meldung an die Staatsanwaltschaft bezüglich des Verdachts auf Vernachlässigung von wehrlosen Personen. Im Fall von sechs Beschwerdemeldungen wurde das Nichteinhalten der „Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation von Personenbetreuung“ gemäß Gewerbeordnung der - betreffend dem Agentursitz - zuständigen Bezirkshauptmannschaft weitergemeldet.

Die Pflegeanwaltschaft fordert bezogen auf die steigende Anzahl an Beschwerdemeldungen aus dem Bereich der häuslichen Personenbetreuung oder „24-h-Betreuung“:

• Die Förderung der „24-h-Betreuung“ durch das Sozialministeriumsservice - das Land Kärnten ist an der Förderung beteiligt - zwingend an eine „Bedarfserhebung“ durch eine/n Angehörige/n des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege zu binden. Ebenfalls wären eventuelle weitere oder zusätzliche Förderungen des Landes Kärnten unbedingt an qualitative Kriterien zu knüpfen. Hier soll durch eine/n PflegeexpertenIn beurteilt werden, inwiefern Betreuungsleistungen durch Laien erfolgen können. Wenn pflegerische Maßnahmen zu erbringen sind, sind – individuell auf die Notwendigkeit, beurteilt durch eine/n Angehörige/n des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege - weitere entsprechende Begleitmaßnahmen zu setzen, wie beispielsweise das regelmäßige Hinzuziehen entsprechender sozialer, mobiler Dienste. An diese Kontroll- und Überprüfungsmaßnahmen sind die Förderungen zu knüpfen.

• Den Ausbau sozialer, mobiler Dienste im Hinblick darauf, eine praktisch umsetzbare und leistbare Alternative zur „24-Stunden-Betreuung“ anbieten zu können. Die Pflegeanwaltschaft merkt hierzu an, dass, wenn seitens der sozialen, mobilen Dienste ebenfalls Nachteinsätze durchgeführt werden könnten und stundenweise Einsätze, vor allem durch Betreuungskräfte im Sinne von Heimhilfen leistbarer wären, der Einsatz von über 24 Stunden täglich anwesenden Laienbetreuungskräften in einzelnen Betreuungssituationen mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht notwendig wäre.

3. Ausblick

Die Pflegeanwaltschaft des Landes Kärnten setzt ihren Schwerpunkt im Jahr 2019 auf Öffentlichkeitsarbeit, vor allem im Hinblick darauf, dass die Pflegeanwaltschaft selbst Präsenz zeigt. Geplant ist die Überarbeitung und Neuauflage des Informationsfolders der Pflegeanwaltschaft, sowie in weiterer Folge eine entsprechende Verteilung. Ebenfalls ist angedacht, die, von Fr. Dr.in Christine Fercher-Remler eingeführten Sprechtage in Altenwohn- und Pflegeheimen wieder aufzunehmen und in regelmäßigen Abständen durchzuführen. Angedacht sind auch Kurzvorträge seitens der Pflegeanwaltschaft um über sich selbst zu informieren, zum Beispiel bei diversen Selbsthilfegruppen, bei Angehörigenabenden in Heimen, im Rahmen von Pflegestammtischen und dergleichen. Ebenfalls ist die Homepage der Pflegeanwaltschaft (www.pflegeanwaltschaft.ktn.gv.at) laufend aktuell zu halten, sowie der Newsletter in seiner Form umzugestalten.

Ebenfalls wird die Arbeit der Pflegeanwaltschaft ab dem Jahr 2020 unter ein jährliches Motto gestellt, um gezielte Informationen an Interessierte weitergeben zu können. Diesbezüglich wird daran gearbeitet, eine jährliche Auftaktveranstaltung hierzu durchführen zu können, welche auf das Jahresmotto der Pflegeanwaltschaft hinweisen soll. Im Jahr 2020 wird das Motto „Angehörigenpflege“ lauten.

In diesem Sinn freut sich das Team der Pflegeanwaltschaft auf die bevorstehenden Herausforderungen und ist gegenüber Anregungen, Kritik, sowie Feedback stets offen und dankbar.

ANHANG

Auszug aus dem Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz, Fassung vom 07.02.2019

Langtitel
Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz - K-PPAG
StF: LGBl Nr 53/1990

Änderung
LGBl Nr 29/1994
LGBl Nr 108/1997
LGBl Nr 57/2002
LGBl Nr 8/2009
LGBl Nr 11/2010
LGBl Nr 19/2014

2. Abschnitt Pflegeanwalt
§ 4 Pflegeanwalt
§ 5 Bestellung und Abberufung
§ 6 Aufgaben und Befugnisse
§ 7 Tätigkeitsbericht

3. Abschnitt Gemeinsame Bestimmungen
§ 8 Kosten- und Abgabenbefreiung
§ 9 Verweisungen

2. Abschnitt
Pflegeanwalt

§ 4
Pflegeanwalt

(1) Zur Wahrung der Interessen von pflegebedürftigen Personen wird beim Amt der Kärntner Landesregierung eine Pflegeanwaltschaft eingerichtet und ein Pflegeanwalt oder eine Pflegeanwältin bestellt.

(2) Von der Zuständigkeit des Pflegeanwaltes (der Pflegeanwältin) ausgenommen ist die Pflege von Personen in Einrichtungen gemäß § 1 Abs. 1 und gemäß § 1 Abs. 2 der Kärntner Krankenanstaltenordnung 1999, von Menschen mit Behinderung gemäß § 2 Abs. 1 und 2 des Kärntner Chancengleichheitsgesetzes sowie die Pflege bei Personen oder in Einrichtungen nach dem Kärntner Jugendwohlfahrtsgesetz.

(3) Der Pflegeanwalt (Die Pflegeanwältin) ist weisungsfrei.

(4) Die in der Pflegeanwaltschaft tätigen Bediensteten unterstehen fachlich nur den Weisungen des Pflegeanwaltes (der Pflegeanwältin).

(5) Die Landesregierung hat das Recht, sich über alle Gegenstände der Geschäftsführung der Pflegeanwaltschaft zu unterrichten. Die Pflegeanwaltschaft ist verpflichtet, die von der Landesregierung im Einzelfall verlangten Auskünfte unter Wahrung des Grundrechtes auf Datenschutz zu erteilen.

(6) Die Landesregierung hat der Pflegeanwaltschaft das zur Wahrnehmung der Aufgaben erforderliche, fachlich und persönlich geeignete Personal und die erforderlichen Räumlichkeiten sowie die zweckentsprechenden Büro- und sonstigen Sach- und Geldmittel zur Verfügung zu stellen.

(7) Der Pflegeanwalt (Die Pflegeanwältin) und die Bediensteten der Pflegeanwaltschaft sind verpflichtet, die Amtsverschwiegenheit gemäß Art. 20 Abs. 3 B-VG zu wahren.

§ 5
Bestellung und Abberufung

(1) Der Pflegeanwalt (die Pflegeanwältin) wird von der Landesregierung auf die Dauer von fünf Jahren bestellt. Eine Wiederbestellung ist zulässig. Dabei findet der Abs. 3 keine Anwendung.

(2) Zum Pflegeanwalt (zur Pflegeanwältin) kann nur eine Person bestellt werden, die die fachlichen Voraussetzungen für die Ausübung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege erfüllt.

(3) Die Stelle des Pflegeanwaltes (der Pflegeanwältin) ist von der Landesregierung öffentlich auszuschreiben. Die Landesregierung hat bei der Bestellung nach Abs. 1 auf das Ergeb-nis eines die Chancengleichheit aller Bewerber und Bewerberinnen gewährleistenden Auswahlverfahrens (Objektivierungsverfahren) Bedacht zu nehmen.

(4) Die Bestellung nach Abs. 1 endet
a) mit Ablauf der Bestellungsdauer,
b) mit der Abberufung,
c) mit Ablauf jenes Jahres, in dem der (die) Pflegeanwalt (- anwältin) das 65. Lebensjahr vollendet oder
d) durch Verzicht oder Tod.

(5) Die Landesregierung hat den Pflegeanwalt (die Pflegeanwältin) mit Bescheid von seiner Funktion abzuberufen, wenn die fachliche Befähigung oder die geistige oder körperliche Eignung nicht mehr gegeben ist oder er seine Pflichten grob verletzt oder vernachlässigt.

§ 6
Aufgaben und Befugnisse

(1) Aufgaben der Pflegeanwaltschaft sind:
1. die Beratung von pflegebedürftigen Personen, deren Angehörigen und gesetzlichen Vertreter sowie von Interessensvertretern für pflegebedürftige Personen in Fragen die Pflege betreffend;
2. die Entgegennahme von Beschwerden von pflegebedürftigen Personen und deren Angehörigen in Angelegenheiten der Pflege, insbesondere über die Behandlung, die Betreuung oder Pflege in Einrichtungen gemäß § 1 Abs. 1 des Kärntner Heimgesetzes, durch mobile Pflege- und Betreuungsdienste, insbesondere solche nach § 15 Abs. 2 des Kärntner Mindestsicherungsgesetzes, sowie durch Betreuungskräfte nach den Bestimmungen des Hausbetreuungsgesetzes oder durch zur Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung nach den Bestimmungen der Gewerbeordnung 1994 befugte Personen;
3. die Vermittlung bei Konflikten und Meinungsverschiedenheiten zwischen pflegebedürftigen Personen und deren Angehörigen oder gesetzlichen Vertretern und Einrichtungen nach dem Kärntner Heimgesetz, mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten oder in der Pflege tätigen Personen;

4. die Information der Öffentlichkeit und insbesondere des von Pflegebedürftigkeit betroffenen Personenkreises über Angelegenheiten, die für pflegebedürftige Personen von Bedeutung sind, und über die Aufgaben und die Tätigkeit der Pflegeanwaltschaft;
5. die Begutachtung von Landesgesetzen und Verordnungen der Landesregierung in Angelegenheiten der Pflege;
6. die Abgabe von Stellungnahmen in grundlegenden, die Interessen von pflegebedürftigen Personen betreffenden Fragen, wie insbesondere bei der Errichtung oder Auflassung sowie der Verbesserung stationärer oder mobiler Versorgungsstrukturen, für die öffentliche Mittel eingesetzt werden.

(2) Die zuständigen Landes- und Gemeindeorgane sowie die Einrichtungen gemäß § 1 Abs. 1 des Kärntner Heimgesetzes und die mobilen Pflege- und Betreuungsdienste, insbesondere solche nach § 15 Abs. 2 des Kärntner Mindestsicherungsgesetzes, haben die Pflegeanwaltschaft bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen. Sie sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln und Auskünfte zu erteilen.

(3) Die zuständigen Landes- und Gemeindeorgane haben der Pflegeanwaltschaft auf Ersuchen Akteneinsicht zu gewähren.

(4) Bezieht sich die Wahrnehmung der Aufgaben auf Betreuungskräfte nach den Bestimmungen des Hausbetreuungsgesetzes oder durch zur Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung nach den Bestimmungen der Gewerbeordnung 1994 befugte Personen, sind diese zur Abgabe einer Stellungnahme einzuladen. Die Pflegeanwaltschaft hat erforderlichenfalls mit anderen Informations- und Beschwerdestellen oder den entsprechenden gesetzlichen beruflichen Vertretungen zusammenzuarbeiten.

(5) Zur Wahrnehmung der Aufgaben nach Abs. 1 ist der Pflegeanwalt (die Pflegeanwältin) berechtigt, Einrichtungen gemäß § 1 Abs. 1 des Kärntner Heimgesetzes zu betreten und erforderlichenfalls bei Vorliegen der Zustimmung der pflegebedürftigen Person oder von deren gesetzlichen Vertreter Einsicht in die diese Person betreffenden Unterlagen zu nehmen.

(6) Der Pflegeanwalt (Die Pflegeanwältin) kann zur Erfüllung seiner (ihrer) Aufgaben außerhalb seiner (ihrer) Büroräumlichkeiten Sprechstunden abhalten.

(7) Die Inanspruchnahme der Pflegeanwaltschaft kann auch anonym erfolgen.

§ 7
Tätigkeitsbericht

(1) Der Pflegeanwalt (Die Pflegeanwältin) hat bei Bedarf, mindestens jedoch alle zwei Jahre, einen Bericht über die Tätigkeit der Pflegeanwaltschaft und die dabei gesammelten Erfahrungen zu verfassen und der Landesregierung vorzulegen. Die Landesregierung hat den Bericht dem Landtag zur Kenntnis zu bringen. Der Tätigkeitsbericht ist nach der Kenntnisnahme durch den Landtag vom Pflegeanwalt (von der Pflegeanwältin) in geeigneter Weise zu veröffentlichen.

3. Abschnitt
Gemeinsame Bestimmungen

§ 8
Kosten- und Abgabenbefreiung

(1) Die Inanspruchnahme der Patientenanwaltschaft und der Pflegeanwaltschaft ist kostenlos. Den Aufwand der Patientenanwaltschaft und der Pflegeanwaltschaft hat das Land zu tragen.

(2) Für die Inanspruchnahme der Tätigkeiten der Patientenanwaltschaft oder der Pflegeanwaltschaft sind keine Landesverwaltungsabgaben zu entrichten.

§ 9
Verweisungen

(1) Verweisungen in diesem Gesetz auf andere Landesgesetze sind als Verweisungen auf die jeweils gültige Fassung zu verstehen.

(2) Verweisungen in diesem Gesetz auf Bundesgesetze sind als Verweisungen in folgender Fassung zu verstehen:
1. Hausbetreuungsgesetz – HBG, BGBl. I Nr. 33/2007, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 57/2008;
2. Gewerbeordnung 1994 – GewO 1994, BGBl. Nr. 194, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 125/2013;
3. Patientenverfügungs-Gesetz – PatVG, BGBl. I Nr. 55/2006.

individualität
respekt
krankheit
leben
lebensqualität
menschen
alter
sprachrohr
würde
beratung
wertschätzung
gesellschaft
wille
menschenrechte
qualifizierte pflege
gesundheit
selbstbestimmung
sterben dürfen
demenz
bedürfnisse
pflege
privat- & intims-
phäre
information
kommunikation
anwaltschaft

PFLEGEANWALTSCHAFT KÄRNTEN
VÖLKERMARKTER RING 31
9021 KLAGENFURT AM WÖRTHERSEE
T: 050 536 57122 OD. 0800 201319
F: 050 536 57120
E: PFLEGEANWALTSCHAFT@KTN.GV.AT