

Die Tiroler Heimanwaltschaft

In Dir muss brennen, was Du in Anderen entzünden willst.

Aurelius Augustinus

Einleitung

Die Tiroler Bewohnerinnen und Bewohner in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen wünschen sich ein individuelles und selbstbestimmtes Leben. Sie wollen, dass man auf ihre Wünsche und Bedürfnisse eingeht. Der Begriff Lebensqualität steht daher im Vordergrund. Als Folge sind auch die Anforderungen und Ansprüche in den letzten zehn Jahren nicht nur an das Pflegepersonal, sondern auch an die Ausstattung der Heime und an das Angebot an Aktivitäten wesentlich gestiegen. Die BewohnerInnen erwarten über die täglich notwendigen Pflegeleistungen hinaus auch Betreuung, Tagesaktivitäten und Zuspruch und damit verbunden Wertschätzung.

Die Pflegeberufe sind aufgrund ihrer sowohl physischen als auch psychischen hohen Anforderungen wohl den anspruchsvollsten Dienstleistungen zuzurechnen. Das Verständnis dieser Dienstleistungen hat sich im Laufe der Zeit grundlegend geändert. Wurden pflegebedürftige bzw. kranke BewohnerInnen in den Heimen vor Jahren noch als „auf Hilfe angewiesene, dankbare Heiminsassen“ gesehen, so werden diese heute zunehmend als Kundinnen und Kunden im Sozial- und Gesundheitsbereich respektiert.

Tirol verfügt bereits über eine sehr gute Qualität in den Alten-, Wohn- und Pflegeheimen. Nichtsdestotrotz sind immer Verbesserungen möglich. Auf Seiten der BewohnerInnen und/oder deren Angehörigen bzw. Vertrauten kann es immer wieder zu Beschwerdefällen bzw. Konflikten kommen. Die Tiroler Heimanwaltschaft ist stets bemüht die bereits bestehende Lebensqualität zu erhalten und ein Ansporn für alle Beteiligten für weitere Qualitätsverbesserungen in allen Bereichen zu sein. Gemeinsam mit den BewohnerInnen, den Heim- und PflegedienstleiterInnen sowie den verantwortlichen Betreibern werden Lösungen gesucht und erarbeitet, um ein zufriedenes Altern in Würde zu erreichen.



**Alt sein heißt nicht,
keine Träume mehr zu haben!**

Abbildung 1: Ausflug Gardasee (Haus St. Josef am Inn)