

---

**Vorsitzende Präsidentin Sonja Ledl-Rossmann**

11.31

**Volksanwalt Dr. Günther Kräuter:** Sehr geehrte Frau Präsidentin! Meine Damen und Herren! Herausforderung Pflege: Welchen Beitrag kann die Volksanwaltschaft da leisten? Worauf gründet sich unsere Expertise, insbesondere zu Pflegeheimen und Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen?

Bekanntlich besuchen seit dem Jahr 2012 Expertenkommissionen der Volksanwaltschaft Einrichtungen – Kommissionen mit Ärztinnen und Ärzten, Juristen, Pflegefachleuten, Psychiaterinnen und Psychiatern –, und zwar unangemeldet. Unsere Experten haben Einblick in Dokumentationen, Krankengeschichten, können vertrauliche Gespräche mit Patientinnen und Patienten und Bewohnern führen. Diese Kompetenz der Volksanwaltschaft gründet sich auf ein Mandat der Vereinten Nationen und heißt bei uns Nationaler Präventionsmechanismus. Das Ziel ist, vorbeugend Menschenrechtsverletzungen, Verletzungen der Menschenwürde in Einrichtungen zu vermeiden.

Mittlerweile haben wir 800 Besuche absolviert, und zwar allein in Pflegeeinrichtungen, und Sie können sich vorstellen, dass wir großes Fachwissen angesammelt haben, auch einen guten Einblick haben und unsere Expertise dementsprechend umfangreich ist. In vielen Einrichtungen ist vieles in Ordnung, meine Damen und Herren, aber es gibt auch Defizite, Mängel und Missstände. (*Vizepräsidentin Winkler übernimmt den Vorsitz.*)

Diese Enquete bietet eine willkommene Gelegenheit, mich bei unseren Kommissionsmitgliedern, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Volksanwaltschaft herzlich zu bedanken, aber auch beim Menschenrechtsbeirat, der uns beratend begleitet. Wir arbeiten auch eng mit der Patientenanzwaltschaft, der Bewohnervertretung, vielen NGOs und der Zivilgesellschaft zusammen.

Eines sieht man gleich sehr deutlich in den Protokollen: Das Pflegepersonal leistet in den allermeisten Fällen hervorragende Arbeit – mit viel Einsatz, Bemühen und Empathie! Das reicht oft bis an die Grenzen der eigenen Belastbarkeit. Diese Leistung wird aber schlecht bezahlt und bleibt oft unbedankt. Das wird oft vergessen. Ich meine, auch Pflegepersonal hat ein Recht auf einen fairen Lohn und auf einen zumutbaren Arbeitsplatz. Ich bin da einer Meinung mit der Gesundheitsministerin: Wir haben viel erreicht, was die Entwicklung der Ausbildung betrifft, bei der Wertschätzung des Pflegeberufs ist aber sicher noch sehr viel zu tun. Das ist eine wichtige Botschaft, eine wichtige Feststellung seitens der Volksanwaltschaft.

Jetzt habe ich eine bestimmte Herausforderung zu meistern: Einerseits möchte ich die Errungenschaften würdigen, andererseits aber auch Missstände aufzeigen. Die Volksanwaltschaft ist eine Kontrollinstitution, und um präventiv Missstände zu vermeiden, ist es auch notwendig, so denke ich, Lebensrealitäten klar anzusprechen, nicht die Augen zu verschließen. Nach meinem Gefühl gibt es bei dieser Enquete bisher ein bisschen zu viel Harmonie und auch zu viel Lob und Selbstlob.

Können wir darüber hinwegsehen, meine Damen und Herren, dass in vielen Einrichtungen schon um 16 Uhr das Abendessen stattfindet, dass hochbetagte Menschen dann oft mit Medikamenten sediert werden, und das ohne medizinische Notwendigkeit, aus Personalmangel? Ist es akzeptabel, dass in manchen Einrichtungen beim Essen gleich alle Bewohnerinnen und Bewohner einen Latz bekommen, obwohl ihn viele gar nicht brauchen? Und dass in Einrichtungen wöchentliche Dusch- und Badetage vorgesehen sind, die dann, wenn diese auf einen Feiertag fallen, einfach ausfallen?

---

**Volksanwalt Dr. Günther Kräuter**

Die Gründe, die dahinterstehen, sind Personalkosten und Personaleinsparungen. Viele Einrichtungen sind privatwirtschaftlich geführt, und die Investoren warten natürlich auf die Rendite.

Ist es menschenrechtlich vertretbar, dass es zu krassen Fehlplatzierungen im System kommt? – So wurde beispielsweise eine junge 26-jährige Frau mit einer Beeinträchtigung mit einer hochbetagten 103-jährigen Schlaganfallpatientin in einem Zimmer untergebracht. Oder: In der Jugend- und Kinderpsychiatrie werden bei der Pflege Kinder und Jugendliche zwangsweise in der Erwachsenenpsychiatrie untergebracht. Oder: Es gibt ein Bundesland, in dem 700 Menschen mit psychischer Beeinträchtigung in sogenannten Zentren für psychosoziale Rehabilitation untergebracht werden und eigentlich keine adäquate Betreuung haben. Oder: In einem anderen Bundesland werden hochbetagte demenzkranke Menschen per Mietvertrag vom Sachwalter in privater „Pflege“ – unter Führungszeichen – untergebracht, wo Unzulänglichkeiten, Defizite und fehlende Dokumentation zutage getreten sind. Dieses Land hat gemeint: Na ja, diese Einrichtungen haben wir nicht genehmigt, daher können wir sie auch nicht kontrollieren!

Ziel der Volksanwaltschaft ist es nicht, Einrichtungen anzuprangern – ich habe auch keine Bundesländer namentlich genannt –, sondern Ziel der Volksanwaltschaft ist es, Verantwortung einzufordern. Das ist auch unsere verfassungsrechtliche Aufgabe.

Viele Probleme können gelöst werden. Die Einsicht, was diese Zentren für psychosoziale Rehabilitation betrifft, ist inzwischen gereift, und es ist auch in dem anderen Bundesland mit dem angesprochenen Kontrolldefizit daran gedacht, eine Strukturverbesserung durchzuführen. Gemeinsames Ziel muss es ja sein, dass es zu solchen Missständen erst gar nicht kommen kann.

Wir von der Volksanwaltschaft haben Empfehlungen ausgearbeitet, und Sie alle, meine Damen und Herren, bekommen dann diese Broschüre (*in die Höhe haltend*), in der wir unsere Erkenntnisse der letzten Jahre im Zusammenhang mit der Pflege zusammengefasst haben. Ich glaube, das ist eine ganz wichtige Broschüre, ein wichtiger Almanach, der zeigt, wo es Defizite gibt und wie Menschen zu schützen sind.

Wir fordern bundeseinheitliche Regelungen, und das entspricht ganz den Intentionen des Finanzministers. Wir haben nämlich einen ausgeprägten, oft sehr bürokratischen Föderalismus – ich möchte ihn manchmal fast Kantönlicheist nennen –, und es kann vorkommen, dass in verschiedenen Bundesländern ein paar hundert Meter voneinander entfernt Heime mit verschiedenen Strukturen, verschiedenen Qualitätsnormen, verschiedenen Tarifen und verschiedenen Kosten geführt werden.

Zweite Botschaft von der Volksanwaltschaft: Bitte alle Anstrengungen zu unternehmen, dass wir hier einmal einheitliche Strukturen zusammenbringen!

Der Sozialminister ist nicht ganz unberechtigt stolz darauf, dass 456 000 Menschen in Österreich Pflegegeld empfangen. Ich denke, weniger stolz können wir alle darauf sein, dass das Pflegegeld seit 1993 nur fünf Mal angepasst worden ist. Aber ich habe schon die Botschaft vernommen – sowohl vom Bund als auch von Ländern –, dass da eine jährliche Valorisierung notwendig wäre. Und ich habe auch Zweifel daran, ob es wirklich ökonomisch ist, die Bedingungen für die Pflegestufe 1 und die Pflegestufe 2 zu verschärfen, was leider geschehen ist. Ich denke, das ist nicht gerade die geeignete Methode, wie man Menschen länger zu Hause halten kann und länger entsprechend mobil unterstützt.

80 000 Menschen sind in Pflegeheimen untergebracht, 20 000 in Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen; daran sieht man schon, dass auch in höheren

---

**Volksanwalt Dr. Günther Kräuter**

Pflegestufen ein ganz großer Teil der Pflegebedürftigen daheim von der Familie gepflegt wird. Dass es Defizite gibt, was die Unterstützung von pflegenden Angehörigen betrifft, ist auch schon deutlich geworden und ist auch eine wichtige Botschaft, die von dieser Enquete ausgeht.

Ein bestimmter Teil der Pflegebedürftigen hat auch eine 24-Stunden-Betreuung – weitgehend ungeschützt. Da bin ich sehr beim Herrn Landesrat, da brauchen wir eine effektive Kontrolle. Es gibt erste Ansätze, so hat zum Beispiel die Sozialversicherung der Bauern dazu ein Modell entwickelt, aber wenn man von einem kreativen Öffnen der Pflegesysteme spricht, wie es der Herr Finanzminister getan hat, dann sollte einem eines klar sein: Da brauchen wir auch kreative Modelle der Qualitätssicherung! Und da sind folgende Fragen zu klären: Was ist mit den Kosten? Wie schaut es mit den Tarifen aus? Wer schaut eigentlich den vielen in- und ausländischen Anbietern auf die Finger? Ich denke, da braucht es ein klares politisches Konzept. – Das ist auch ein sehr wichtiger Punkt.

Meine Damen und Herren, zum Schluss kommend: Es sind gewaltige Herausforderungen, da sind wir uns ohnehin alle einig. Es gibt immer mehr hochbetagte Menschen, leider auch immer mehr Demenzerkrankungen. Wir haben auch in großem Ausmaß mit traumatisierten Kriegsflüchtlingen zu tun – die WHO schätzt, dass 15 bis 20 Prozent der Menschen auf der Flucht Menschen mit Beeinträchtigungen sind.

Die Qualität der Betreuung, der Inklusion, der Selbstbestimmung ist ja letztendlich ein Spiegelbild unserer Gesellschaft, und da wollen wir uns ja alle als Verantwortliche und als Träger einer humanitären Gesellschaft wiedererkennen.

Zusammenfassend darf ich sagen, dass nicht das Pflegepersonal das Ziel der Kritik der Volksanwaltschaft ist, sondern es geht um Strukturverbesserungen. Ich ersuche eindringlich darum, dass wir alle bei der wichtigen Zielsetzung von einheitlichen Qualitätsstandards, die wir in Österreich brauchen, mitwirken, und bei der 24-Stunden-Betreuung sollten wir Überlegungen anstellen, wie man auch hier präventiv die Menschenrechte und die Menschenwürde schützen kann.

Ich möchte abschließend noch einmal diese Broschüre (*neuerlich in die Höhe haltend*) bewerben und die Fernsehzuseherinnen und -zuseher darauf hinweisen, dass die Broschüre auch auf unserer Homepage [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) nachzulesen ist.

Ich wünsche uns allen viel Erfolg mit dieser Enquete. – Danke, Frau Präsidentin. (*Beifall.*)

11.41

**Vorsitzende Vizepräsidentin Ingrid Winkler:** Herr Dr. Kräuter, danke für Ihre Ausführungen.

Ich ersuche nunmehr Herrn Dr. Tobias Thomas, Forschungsvorstand von EcoAustria, um seinen Beitrag. – Bitte.

11.41

**Dr. Tobias Thomas** (Forschungsvorstand von EcoAustria): Sehr geehrte Frau Bundesratspräsidentin! Sehr geehrte Frau Vizepräsidentin! Sehr geehrter Herr Vizepräsident! Sehr geehrte Damen und Herren Bundesräte, Nationalräte! Sehr geehrte Damen und Herren! Das Thema Pflege ist in der Tat ein wichtiges Zukunftsthema, und ich danke Ihnen daher sehr für die Möglichkeit, heute einige Punkte aus Sicht eines Ökonomen ansprechen zu dürfen.