
19364/J XXVII. GP

Eingelangt am 23.07.2024

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

ANFRAGE

des Abgeordneten Mag. Christian Ragger
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **Verhungert im Heim**

Das Medium „Dossier“ veröffentlichte am 12.7.2024 einen Bericht über folgende tragische Begebenheit:

Verhungert im Heim

Ein Mann zieht in ein Pflegeheim von Senecura – drei Monate später ist er abgemagert, wundgelegen und stirbt. -Wurde er vernachlässigt? Seine Familie kämpft um Aufklärung.

Wenn die drei Söhne von ihrem Vater erzählen, schwingt Wärme in ihren Stimmen mit. Wie er sich im Rollstuhl sitzend durch die Wiese schob, um Thomas, dem jüngsten, bei der Gartenarbeit Gesellschaft zu leisten. Als Mensch mit einem starken Charakter beschreiben sie ihn. Nicht immer einfach, aber wer ist das schon? Quicklebendig sei er jedenfalls gewesen, bekräftigen alle drei in Gesprächen mit DOSSIER. Bis zum Jahr 2021.

Mit 88 Jahren wird er am Herzen operiert, am Tag der Operation hackt er noch selbst Brennholz. Ein Routineeingriff, doch es gibt Komplikationen. Er muss in einen künstlichen Tiefschlaf versetzt werden und erholt sich davon nicht mehr richtig. Fortan ist ihr Vater von Unruhe getrieben. Schläft untertags, wandert nachts durchs Haus, überwindet Barrieren, die zu seinem Schutz aufgebaut worden sind.

Er kommt für fünf Wochen in die Übergangspflege im Senecura-Heim Hard »Haus in der Wirk« in Vorarlberg und dann mit Unterstützung einer 24-Stunden-Pflege wieder nach Hause. Bald wird klar: Der Vater ist dement, die Betreuung ist daheim nicht mehr möglich. Am 20. April 2022 zieht der Vater endgültig ins Heim.

Danach geht es rapide bergab: Rund drei Monate später wiegt er nur noch knapp 46 Kilogramm, rund 15 Kilo weniger als beim Einzug in das Pflegeheim, zeigen Arztbriefe. Kurz darauf stirbt er. Dazwischen: erfolglose Appelle der Söhne an den Pflegeheimbetreiber -Senecura und die Behörden des Landes.

»Unser Vater ist verhungert«, klagen sie heute an – ein schwerer Vorwurf, der sich nicht leicht überprüfen lässt: Senecura verweigerte den Angehörigen die Herausgabe der sogenannten Pflege-dokumentation. Diese umfasst alle relevanten Informationen zur Pflege und zum Gesundheitszustand von Patient·innen und Heimbewohner·innen, im Streitfall dient sie als Beweismittel.

Erst der Patientenanwalt von Vorarlberg kann die Herausgabe der Unterlagen von -Senecura erwirken. Das hohe Alter des Vaters ist laut Fachleuten, denen -DOSSIER die Unterlagen vorgelegt hat, keine Erklärung für den massiven Gewichtsverlust.

Die Heimaufsicht des Landes Vorarlberg lässt schließlich ein Gutachten zu dem Fall anfertigen, das die Familie L. jedoch nicht bekommen soll – aus -Datenschutzgründen. Das Dokument liegt DOSSIER inzwischen vor, und es wirft schwerwiegende Fragen auf: Wurde die Pflege eines Menschen wegen Personalmangels so sehr vernachlässigt, dass er schließlich starb? -Ignorierte man bei -Senecura die Angehörigen, die mehrmals auf den Gewichtsverlust ihres Vaters hingewiesen hatten? Und welche Rolle spielte die Aufsicht des Landes Vorarlberg?

Der Fall erinnert an einen Pflegeskandal in einem Senecura-Heim im Salzburger Stadtteil Lehen: 2022 wurde der Fall öffentlich bekannt und sorgte für Empörung im ganzen Land. Auch in Salzburg wurden -Hilferufe von Angehörigen und Mitarbeiter·innen monatelang -ignoriert – bis die Volksanwaltschaft das Heim unangekündigt aufsuchte und acht Bewohner·innen wundgelegen und unversorgt vorfand. Die Heimaufsicht des Landes hatte das Heim in Salzburg mehrfach kontrolliert und die Pflege bis zuletzt als »angemessen« beurteilt. -Genau wie in Vorarlberg.¹

Am 12. Juli 2024 äußerte sich dazu Senecura via Pressemitteilung:

SeneCura weist medial kolportierte Vorwürfe zu mangelnder Pflegequalität in Vorarlberger Einrichtung entschieden zurück
Unternehmen wirft Magazin Dossier einseitige Berichterstattung vor

Wien (OTS) - Der Pflegeheimbetreiber SeneCura bezieht sich auf medial kolportierte Vorwürfe zu mangelhafter Pflege in einer Einrichtung in Vorarlberg und weist diese Vorwürfe entschieden zurück.

SeneCura-Geschäftsführer Anton Kellner: „Wir sehen es als unseren Auftrag an, möglichst vielen Menschen zu helfen, die entweder zu Hause oder im Krankenhaus eine schwierige Situation durchleben und dringend einen Pflegeplatz brauchen. Gerade in den letzten Phasen des Lebens ist man immer wieder mit physisch wie psychisch herausfordernden Situationen konfrontiert. Wir sind dem genannten Sachverhalt bei Herrn L. intern nachgegangen und haben sowohl der Amtssachverständigen des Amtes der Vorarlberger Landeregierung als auch der Pflegeanwaltschaft Vorarlberg uneingeschränkte Akteneinschau ermöglicht. Wir sind überzeugt, dass unsere Mitarbeiter:innen vor Ort alles

¹ <https://www.dossier.at/dossiers/aktuelles/verhungert-im-heim/>

versucht haben, um Herrn L. die bestmögliche Lebensqualität und einen würdigen Abschied zu ermöglichen. Die erhobenen Vorwürfe konnten im Gutachten der Amtssachverständigen des Landes Vorarlberg nicht erhärtet werden, ganz im Gegenteil wurde unserem Pflegeteam angesichts der komplexen Gesundheitssituation des Herrn L. eine angemessene Vorgehensweise attestiert.“

Gewichtsabnahme kein Zeichen von Mangelernährung

Die im Bericht des Magazins Dossier vom 12.07.2024 thematisierte angebliche Mangelernährung des Bewohners Herrn L. ist schlichtweg falsch. Richtig ist, dass der betroffene Bewohner bereits während seiner Pflege zuhause durch mobile Pflegehilfsdienste angesichts seines Gesundheitszustandes massiv an Gewicht verloren hat. Aufgrund dieser Tatsache wurde wenige Tage nach seinem Einzug im Pflegeheim eine Begutachtung durch eine diplomierte Diätologin durchgeführt, um einen geeigneten Ernährungsplan zu erstellen. Der Bewohner erfüllte dabei nicht die Kriterien für eine spezielle Ernährung. Richtig ist, dass palliative Bewohner:innen in den letzten Lebensmonaten oftmals an Gewicht verlieren. Das Personal bei SeneCura ist auf eine darauf angepasste Ernährungssituation sensibilisiert und hält sich dabei an die eigens erstellten Richtlinien für diese Situationen.

Keine Mängel bei interner und externer Überprüfung

Das Unternehmen betont, dass nach einer Meldung eines Hinterbliebenen zu angeblichen Pflegemängeln sowohl eine interne Überprüfung durch das SeneCura Qualitätsmanagement als auch eine externe Überprüfung durch die Amtssachverständige des Landes Vorarlberg durchgeführt wurde. In beiden Fällen konnten dem Pflegeteam vor Ort unter Berücksichtigung der herausfordernden Pflegesituation keine Mängel attestiert werden. Die Gutachterin des Landes kommt in ihrem Bericht zum Schluss: „Insgesamt kann dem SeneCura Sozialzentrum unter Berücksichtigung der komplexen Pflege- und Betreuungssituation bei Herrn L. eine angemessene Vorgehensweise bei der Durchführung von pflegerischen Maßnahmen zugesprochen werden.“

Versuchte Skandalisierung statt fairer Berichterstattung

Das Unternehmen war stets bestrebt, zum einen die gesetzlich vorgesehenen Persönlichkeitsrechte des betroffenen Bewohners zu wahren und andererseits so transparent wie möglich auf Vorwürfe zu reagieren. Leider wurden im Zuge der Recherche viele relevante und entlastende Fakten weitestgehend ignoriert, wodurch insbesondere aufgrund der Schlagzeile der Eindruck einer versuchten Skandalisierung dieses Sachverhalts zum Nachteil SeneCuras nicht von der Hand zu weisen ist. Die Position des Unternehmens, entlastende Gutachten und Stellungnahmen der Behörden wurden leider von Dossier ignoriert.

SeneCura betont, dass man stets bestrebt war, einen konstruktiven Dialog im Zuge der Recherche zu führen, um eine faire und ausgewogene Berichterstattung zum Sachverhalt zu erreichen. Leider war dies offenbar nicht möglich, wobei SeneCura insbesondere von einem angeblichen Qualitätsmedium erwartet hätte, gerade bei Themen wie den letzten Lebensmonaten eines Menschen sensibler und ausgewogener zu berichten.

Gerne hätten SeneCura-Vertreter:innen die von Seiten der Familie L. angegebenen Themen auch persönlich mit den Angehörigen besprochen. Dazu hat es von Seiten des Ombudsmannes Univ. Prof. Dr. Günther Wollenek eine schriftliche Einladung an die Familie L. gegeben, welche leider trotz Nachfragens unbeantwortet blieb.²

Daraufhin veröffentlichte „Der Standard“ folgenden Artikel am 13. Juli 2024:

ÖVP Vorarlberg will Aufklärung von Grünen wegen Todesfalls in Pflegeheim

Soziallandesrätin Katharina Wiesflecker kündigt Untersuchungskommission an. Grund ist der Tod eines 89-Jährigen in einem Pflegeheim, Vernachlässigung steht im Raum

Bregenz – Nach dem Tod eines 89-Jährigen in einem Vorarlberger Pflegeheim im August 2022 und dem Bekanntwerden von Vorwürfen der Familie, wonach der Mann vernachlässigt worden sein könnte, macht nun die regierende ÖVP Druck auf die für die Pflege zuständige Soziallandesrätin des kleinen Koalitionspartners Grüne, Katharina Wiesflecker. Man fordere "vollständige Aufklärung", erklärte ÖVP-Sozialsprecherin Landtagsabgeordnete Heidi Schuster-Burda in einer Aussendung am Samstag.

"Alle relevanten Unterlagen" in Zusammenhang mit dem Fall müssten vollständig offengelegt werden. "Das Wohlergehen der Bewohner und ein wertschätzender Umgang stehen für uns immer im Vordergrund", ließ Schuster-Burda wissen. Die ÖVP wolle sich weiter für eine "umfassende Aufklärung und Verbesserung der Pflegebedingungen" in den Heimen stark machen.

Soziallandesrätin Katharina Wiesflecker (Grüne) trat Vertuschungs-Vorwürfen vehement entgegen. Sie will nächste Woche eine unabhängige Kommission einsetzen, die den Fall noch einmal untersuchen soll. Wiesflecker sagte am Samstag gegenüber der APA, dass sie die Experten-Kommission - ohne Mitglieder des Landes - auch zum Schutz der Amtssachverständigen ins Leben rufe.

Die Amtssachverständige hatte nach einer Beschwerde der Familie die Pflege des Mannes überprüft und als "angemessen" beurteilt. Äußerungen, wonach das Land bei diesem Fall "etwas unter den Tisch kehrt", entbehrten jeder Grundlage, betonte die Landesrätin. Sollten weitere Fälle von mutmaßlich mangelhafter Pflege auftreten, werde die Kommission auch diese Fälle unter die Lupe nehmen. "Das System Pflege darf nicht in Verruf kommen", unterstrich Wiesflecker. Man müsse vor allem auch jene schützen, die tagtäglich einen guten Job machten.

² https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20240712OTS0068/senecura-weist-medial-kolportierte-vorwuerfe-zu-mangelnder-pflegequalitaet-in-vorarlberger-einrichtung-entschieden-zurueck

Der Mann soll innerhalb von drei Monaten 15 Kilo abgenommen und nur noch 46 Kilo gewogen haben, hatte die Rechercheplattform Dossier berichtet. Der Senior war zuvor nach einer Herzoperation und einsetzender Demenz zum Pflegefall geworden. Sein Einzug ins Pflegeheim erfolgte im April 2022. Den Söhnen sei die rapide Gewichtsabnahme des Vaters schnell aufgefallen, auf entsprechende Hinweise habe das Heim aber nicht reagiert. Nach nur wenigen Wochen in der Einrichtung musste der Mann aufgrund von Dekubitus operiert werden. Ende Juli 2022 kam die Amtssachverständige nach einer Beschwerde der Familie zur Überprüfung der Pflege des Mannes ins Pflegeheim. In ihrem Gutachten schloss die Expertin laut Dossier Pflegefehler aus, die Pflege sei "angemessen" gewesen.

Pflegeheim weist Vorwürfe zurück

Der Pflegeheimbetreiber wies die Vorwürfe, auch was angeblich mangelnde Pflegequalität in der Einrichtung betraf, am Freitag entschieden zurück und sprach von "einseitiger Berichterstattung". "Wir sind dem genannten Sachverhalt intern nachgegangen und haben sowohl der Amtssachverständigen des Amtes der Vorarlberger Landesregierung als auch der Pflegeanwaltschaft Vorarlberg uneingeschränkte Akteneinschau ermöglicht". Die Darstellung einer angeblichen Mangelernährung sei schlichtweg falsch. Der Mann habe angesichts seines Gesundheitszustands schon bei der von mobilen Diensten durchgeführten häuslichen Pflege massiv an Gewicht verloren.

Wiesflecker verwies indes auf die erwähnte Untersuchung, die das Land nach Bekanntwerden von Vorwürfen mangelnder Pflegequalität in dem Heim - der Heimbetreiber soll eine angespannte Personalsituation angeführt haben - eingeleitet habe und darauf, dass eingesetzte Amtssachverständige keine pflegefachlichen Defizite feststellte. Die bei dem konkreten Fall erhobenen Vorwürfe - Wundliegen und Gewichtsverlust - seien nicht durch Pflegefehler entstanden.

Opposition mit Kritik

Unterdessen meldete sich auch die Landes-Opposition in Aussendungen zu dem Fall zu Wort. FPÖ-Landesparteiobmann Christof Bitschi verlangte von Wiesflecker ebenfalls "klare und konkrete Aufklärung" in dem Fall und ebenso zur "Kontrolle der Zustände" in sämtlichen Pflegeheimen. "Unsere Pflegekräfte sind aufgrund des Personalengpasses oft überfordert", meinte Bitschi. Schwarz-Grün sei "vieles schuldig geblieben", die Freiheitlichen wollten dies verändern. In Vorarlberg wird am 13. Oktober ein neuer Landtag gewählt.

Für SPÖ-Klubobfrau Manuela Auer wiegen die Vorwürfe "schwer": "Der Patientenanwalt hat hier schnell reagiert und wird den Fall untersuchen. Auch das Land Vorarlberg steht hier in der Pflicht und ist gefragt, seinen Teil dazu beizutragen, um restlose Aufklärung zu leisten." Und die NEOS sahen in Person von Landtags-Klubobmann Johannes Gasser ein "katastrophales Bild" in dem Heim gezeichnet. Auch er forderte "Aufklärung", vor allem darüber, weshalb "trotz Interventionen der Angehörigen nicht umgehend eingelenkt wurde." Die Pinken stellten zudem

eine Landtagsanfrage an Wiesflecker und wollten darin wissen, wie genau die Aufsicht des Landes bei dem Heim hingeschaut habe.³

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

Anfrage

1. Welche Stellungnahme geben Sie betreffend den tragischen Todesfall ab und wo sehen Sie die Verantwortlichen für das Verhungern des Herrn L.?
2. Wie erklären Sie sich den Umstand, dass auf die rapide Gewichtsabnahme des Herrn L. im Pflegeheim von Senecura nicht sofort und angemessen reagiert wurde, obwohl seine Familie mehrfach darauf hingewiesen hatte?
3. Hat die Familie auch öffentliche Stellen bzw. das BMSGPK in diesem Fall angesprochen?
 - a. Wenn ja, was wurde vorgetragen, kommuniziert und empfohlen?
4. Welche Stellungnahme geben Sie zur Behauptung von Senecura ab, wonach die Pflege angemessen war, obwohl Herr L. innerhalb von drei Monaten im Pflegeheim fast 15 Kilogramm an Gewicht verlor?
 - a. Was sagt das Qualitätsmanagement dazu?
 - b. Wer überprüft diese Behauptungen?
 - c. Inwiefern können sich Patienten und Angehörige auf angemessene Pflege verlassen?
5. Welche Rolle spielt in diesen Fall die Personalverfügbarkeit?
6. Welche weiteren Fälle sind dokumentiert, bei den Personal unzureichend vorhanden ist?
7. Welche Maßnahmen ergreift Ihr Ministerium, um sicherzustellen, dass Pflegeeinrichtungen wie Senecura ausreichend Personal haben, um die Pflegequalität zu gewährleisten und solche tragischen Vorfälle zu verhindern?
8. Warum wurden die Angehörigen von Herrn L. von Senecura bei ihren Appellen und Hinweisen auf den Gesundheitszustand ihres Vaters ignoriert?
9. Welchen Verpflichtungen müssen Pflegeheime bei Appellen und Hinweisen von Angehörigen nachkommen?
 - a. Welche Schritte müssen Pflegeheime in Folge setzen?
 - b. Welche rechtlichen Bestimmungen wurden dadurch seitens Senecura außer Acht gelassen?
10. Wie bewerten Sie die Aussage von Senecura, dass die Gewichtsabnahme von Herrn L. kein Zeichen von Mangelernährung sei, während externe Gutachter und Fachleute zu anderen Schlussfolgerungen kommen?
11. Können Sie erklären, warum die Heimaufsicht des Landes Vorarlberg, trotz mehrfacher Beschwerden und Hinweise, keine Mängel in der Pflegepraxis von Senecura festgestellt hat?
12. Welche Maßnahmen plant Ihr Ministerium, um sicherzustellen, dass in Zukunft Pflegeheime in Vorarlberg und darüber hinaus angemessen überwacht werden, um solche Vorfälle zu verhindern?

³ <https://www.derstandard.at/story/3000000228287/oepv-vorarlberg-will-aufklaerung-von-gruenen-wegen-todesfalls-in-pflegeheim?ref=rss>

13. Wie wird sichergestellt, dass die Pflegedokumentationen von Heimbewohnern transparent und zugänglich sind, insbesondere wenn Angehörige Anlass zur Sorge haben?
14. Welche Konsequenzen zieht Ihr Ministerium aus diesem Fall, um das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Pflegequalität und die Aufsichtsmechanismen wiederherzustellen?
15. In Anbetracht ähnlicher Vorfälle in anderen Senecura-Einrichtungen und der öffentlichen Empörung darüber, welche Schritte werden unternommen, um systemische Probleme in der Pflegeinfrastruktur anzugehen?