NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS BERICHT

BERICHTSZEITRAUM

1. Jänner bis 31. Dezember

2003

1. VORWORT 3

2. ÜBER DIE PPA 5

A) ALLGEMEINES 5
B) ORGANISATION 5
C) PERSONELLE SITUATION 6
D) PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 7
E) UNSERE AUFGABEN 8
F) ARGE DER PATIENTENANWÄLTE 9
G) WÜRFELERÖFFNUNG 9

3. UNSER LEITBILD 11

4. GESCHÄFTSFÄLLE 12

A) AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE 14
B) NÖ KRANKENANSTALTEN 16
C) VERLAUF DER LETZTEN 4 JAHRE 18
D) DIE 3 KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ 20
E) AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN IN DEN KRANKENANSTALTEN AUF DIE JEWEILIGEN FACHGEBIETE 21
F) AUFTEILUNG DER FACHGEBIETE 22
G) AUFTEILUNG BEI DEN NIEDERGELASSENEN ÄRZTEN 23
H) AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE NIEDERGELASSENEN ÄRZTE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR 24

5. ERGEBNISSE 25

A) SCHADENSABFINDUNGEN 25
B) PATIENTEN-ENTSCHÄDIGUNGSFONDS 26
C) MEDIZINISCHE BEHANDLUNGSFEHLER 2003 27
D) SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE 29
E) ERGEBNISSE DIREKT ÜBER DIE HAFTPFLICHTVERSICHERUNG 31
F) ZAHL DER AUSSPRACHEN BEI DER SCHIEDSSTELLE DER ÄRZTEKAMMER 34

6. KOMMUNIKATION UND INTERAKTION 35

A) TELEFONGESPRÄCHE 35
B) ANZAHL DER BESPRECHUNGEN MIT PATIENTEN BZW. ANGEHÖRIGEN 36
C) VORTRÄGE 37
D) HOMEPAGE 39

7. VERANSTALTUNGEN – PROJEKTE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 41

A) PROJEKT ETHIKFORUM NÖ 41
B) PROJEKT KOMMUNIKATION IN GESUNDHEITS- UND SOZIALEINRICHTUNGEN 43
C) NEUES BESCHWERDEFORMULAR 44

1. VORWORT

> Schreibe kurz - und sie werden es lesen.
> Schreibe klar - und sie werden es verstehen.
> Schreibe bildhaft - und sie werden es im Gedächtnis behalten.
>
> Joseph Pulitzer (10.4.1847 - 29.10.1911)

Das Jahr 2003 markiert das neunte Jahr des Bestehens der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft. Ich freue mich schon auf das Jubiläumsjahr 2004 und möchte das, was mein Vorgänger Dr. Wandl, mein Team und ich bisher für die Patienten und Heimbewohner erreichen konnten in einem würdigen Rahmen feiern; der Termin 22. September 2004 für eine Festveranstaltung steht bereits fest.

Im Jahr 2003 haben wir versucht, die Servicequalität für die Patienten, Heimbewohner und Angehörigen durch ein neues, einfaches **Beschwerdeformular** zu erhöhen. Dieses Formblatt hat sich tatsächlich bewährt, wird gern verwendet und erspart viele Rückfragen.

Die Zugänglichkeit, Präsenz, und „Sichtbarkeit" der PPA haben sich durch den Umzug in die neuen Büros im **„Würfel"** deutlich verbessert. Damit zeigt sich auch, dass die Leistungen der PPA im Land NÖ einen hohen Stellenwert einnehmen und die PPA als Landeseinrichtung „herzeigbar" ist.

Wir haben darüber hinaus zwei sehr wichtige Projekte im Jahr 2003 begonnen:

- ein Projekt zum Stellenwert der **Kommunikation** in den Gesundheitseinrichtungen, in Zusammenarbeit mit dem NÖGUS Gesundheit und der Landesakademie
- und ein Projekt zur Unterstützung der Mitarbeiter der Gesundheits- und Sozialeinrichtungen in ethischer Hinsicht durch Vorbereitung der Einrichtung des **EthikForums NÖ** bei der PPA.

Eine große mediale Herausforderungen und einen starken Arbeitsanfall brachten im Jahr 2003 die Vorkommnisse um „Lainz II". In zahlreichen Radio-, Fernseh- und Presseinterviews konnten wir darstellen, dass in NÖ (auch durch die Arbeit der PPA in der Vergangenheit) eine andere, für die Heimbewohner weit günstigere Ausgangssituation als in Wien besteht.
Dies vor allem dadurch, dass:

- eine Charta der Heimbewohnerrechte vorliegt,
- die Pflegeheimverordnung mit Qualitätsstandards gilt,
- der Heimvertrag eingeführt ist
- und ein akzeptiertes und effektives Beschwerdemanagementsystem eingeführt ist.

Ihr
Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

PS:
Besonders erfreulich ist die Fort- und Weiterentwicklung der **Homepage**. Im Jahr 2003 konnten wir **25.019 Besucher** verzeichnen, was im Vergleich zum Vorjahr eine **Steigerung um 105%** bedeutet.

2. ÜBER DIE PPA

Dieser Bericht versteht sich als Fortsetzung der Tätigkeitsberichte ab dem Jahr 2000.

a) Allgemeines

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft wurde im Jahr 1994 eingerichtet. Am 1. Juli 1994 nahm Herr Dr. Richard Wandl seine Tätigkeit als NÖ Patienten- und Pflegeanwalt auf. Dr. Gerald Bachinger wurde von der NÖ Landesregierung mit 1. Oktober 1999 zum Patienten- und Pflegeanwalt bestellt.

Der neue Sitz der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft befindet sich seit Oktober 2002 in 3109 St. Pölten, Tor zum Landhaus, Rennbahnstraße 29, Glaswürfel.

b) Organisation

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist ein Organ des Landes Niederösterreich. Sie ist bei ihren Entscheidungen nicht an Weisungen gebunden und unterliegt der Verschwiegenheit.

Die zuständigen Landes- und Gemeindeorgane, sowie die Mitarbeiter der Krankenanstalten und Pflegeheime haben die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen und sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren oder Auskünfte zu erteilen.
Die gesetzliche Verschwiegenheitspflicht ist gegenüber der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft nicht wirksam.

c) Personelle Situation

Stammpersonal:

wHr Dr. Gerald Bachinger, Jurist
Patienten- und Pflegeanwalt
wHr Dr. Alexander Ortel, Arzt
Stellvertreter von Dr. Bachinger
Martin Kräftner, DGKP
Pflege/Management
Klaudia Rottensteiner, DSA
Sozialarbeiterische Belange
Maria Prügl
Büroleiterin
Marion Schmidt (25 Std.)
Sachbearbeiterin

Unser Stammteam verstärken **temporär** folgende **Praktikantinen**:
Mag. Belinda Jahn, Juristin (**20 Std**.)
Juristische Recherchen
Ingrid Jez, cand. jur. (**20 Std**.)
Juristische Recherchen
Isaella Aigner
Sachbearbeiterin

Die Arbeit im Team ist uns besonders wichtig. Die Ergebnisse die wir in den letzten Jahren erzielt haben, waren unter anderem nur dadurch möglich, weil wir die jeweiligen fachlichen Kenntnisse und Erfahrungen unserer Mitarbeiter ausgeschöpft und interdisziplinär eingebracht haben.

d) Personelle Veränderungen

Seit 2. Jänner 2003 hat unser Team durch eine diplomierte Sozialarbeiterin, Frau **Klaudia Rottensteiner** Verstärkung bekommen. Ihre Schwerpunkte sind die Bearbeitung von sozialarbeiterischen Belangen und sozialrechtlichen Fragestellungen, die Leitung von Projekten, die Beratungen von Patienten und die selbstständige Bearbeitung von Beschwerden.

Seit 13.10.2003 ist Frau **Mag. Belinda Jahn** in der Patienten- und Pflegeanwaltschaft als juristische Praktikantin tätig. Sie ist ausgebildete Juristin und mit einer 20 Wochenstundenverpflichtung bei uns beschäftigt. Für ihr Doktoratsstudium hat sie sich den Schwerpunkt Medizinrecht gesetzt.

Ihre Arbeitsschwerpunkte sind unter anderem die rechtliche Beratung von Patienten, juristische Recherchen und die Betreuung des NÖ Patientenentschädigungsfonds.

Fr. **Isabella Aigner** ist seit 17. November 2003 als Sachbearbeiterin bei uns beschäftigt.
Sie übernimmt die Agenden von Frau **Christina Frey**, welche die Tätigkeit bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft am 9. November 2003 beendet hat, um sich beruflich weiter zu bilden.

e) Unsere Aufgaben

Die Aufgaben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft sind die Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Patienten und pflegebedürftigen Menschen in den in Niederösterreich gelegenen Krankenanstalten, Pflege- und Pensionistenheimen. Über diesen Kernbereich hinaus werden Beschwerden im gesamten Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens bearbeitet.

Unsere Tätigkeit umfasst (siehe auch Leitbild S 11):

- ✓ Information und Beratung über die Rechte der Patienten in NÖ
- ✓ Vermittlung bei verschiedensten Anliegen
- ✓ Aufklärung von Beschwerden
- ✓ Vertretung in Schadensfällen auf außergerichtlichem Weg.

Ein Schwerpunkt liegt seit dem Jahr 2000 in der Mitarbeit im strukturellen und organisatorischen Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens. Eine Einbindung der Erfahrungen und Wahrnehmungen der Patientenanwaltschaft ist durch die Mitarbeit in verschiedenen Entscheidungsgremien des Landes NÖ und des Bundes möglich:

- ✓ als Mitglied des Landessanitätsrates für NÖ
- ✓ als Mitglied der NÖ Qualitätssicherungskommission
- ✓ als Mitglied der NÖ Ethikkommission.

Als derzeitiger Sprecher der Arbeitsgemeinschaft der österreichischen Patientenanwälte arbeitet Dr. Bachinger noch in folgenden Entscheidungs- und Beratungsgremien auf Bundesebene mit:

- ✓ als beratendes Mitglied der Strukturkommission des Bundes

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Verwaltung und Betreuung des Patienten-Entschädigungsfonds, der seit Mitte des Jahres 2001 zum Aufgabenbereich der PPA gehört. In Hinblick auf diesen Fonds wird von uns ein eigener Tätigkeitsbericht erstellt.

f) ARGE der Patientenanwälte

Die Erfahrungen der Patientenanwaltschaften der anderen Bundesländer und die Erfahrungen in Niederösterreich werden Österreichweit gemeinsam genutzt.
Die ARGE der Patientenanwälte, der alle Patientenanwaltschaften Österreichs angehören, tagt mindestens zwei Mal pro Jahr, in je einem anderen Bundesland. In diesem Jahr fanden die Tagungen in Salzburg und in der Steiermark statt.
Gewählter Sprecher der Arbeitsgemeinschaft der Patientenanwälte Österreichs ist Dr. Bachinger.

g) Würfeleröffnung

Mit einem „Würfelfest" im „Kubus des Tors zum Landhauses" wurde am **15. Mai 2003** der neue Sitz der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft und der NÖ Kinder- und Jugendanwaltschaft offiziell seiner Bestimmung übergeben.

Zuletzt waren die Räume der Anwaltschaften viel zu eng geworden, denn immer mehr Hilfesuchende wenden sich an die beiden Institutionen.
Die neuen Büros befinden sich in einem innovativen Glasgebäude, am nördlichen Beginn des Landhausboulevards, das symbolisch die Transparenz dieser beiden Einrichtungen vermitteln soll.

Nach den Begrüßungsworten durch wHR Dr. Gerald Bachinger und Mag. Gabriela Peterschofsky fanden Ansprachen durch Landtagsabgeordneten Herrn Mag. Martin Fasan und Herrn Landesrat Emil Schabl statt.

Die feierliche Eröffnung fand dann durch Frau Landeshauptmann-Stellvertreterin Liese Prokop in Vertretung von Herrn Landeshauptmann Dr. Erwin Pröll statt. Moderiert wurde die Veranstaltung von Paul Sieberer.

Am **21. Juli** 2003 in der Zeit von 9 bis 16 Uhr wurde „unser Würfel" feierlich durch Herrn Dompfarrer Kan. Mag. Wolfgang Reisenhofer eingeweiht.
In seiner Ansprache wies Dompfarrer Reisenhofer auf den hohen Stellenwert der beiden Anwaltschaften hin. Es sei sehr wichtig, dass es Stellen gibt, welche rasch und unbürokratisch jenen Menschen helfen, die von großem Leid betroffen sind.

3. UNSER LEITBILD

- Wir sind Sprachrohr für Patienten

- Wir suchen nach zufriedenstellenden
  Lösungen für die Patienten und Heimbewohner;
  wir suchen nicht nach Schuldigen.

- Wir geben den in Gesundheitsberufen tätigen Rückmeldung, damit sie ihre Wirkung auf die Patienten und Heimbewohner realistisch einschätzen können.

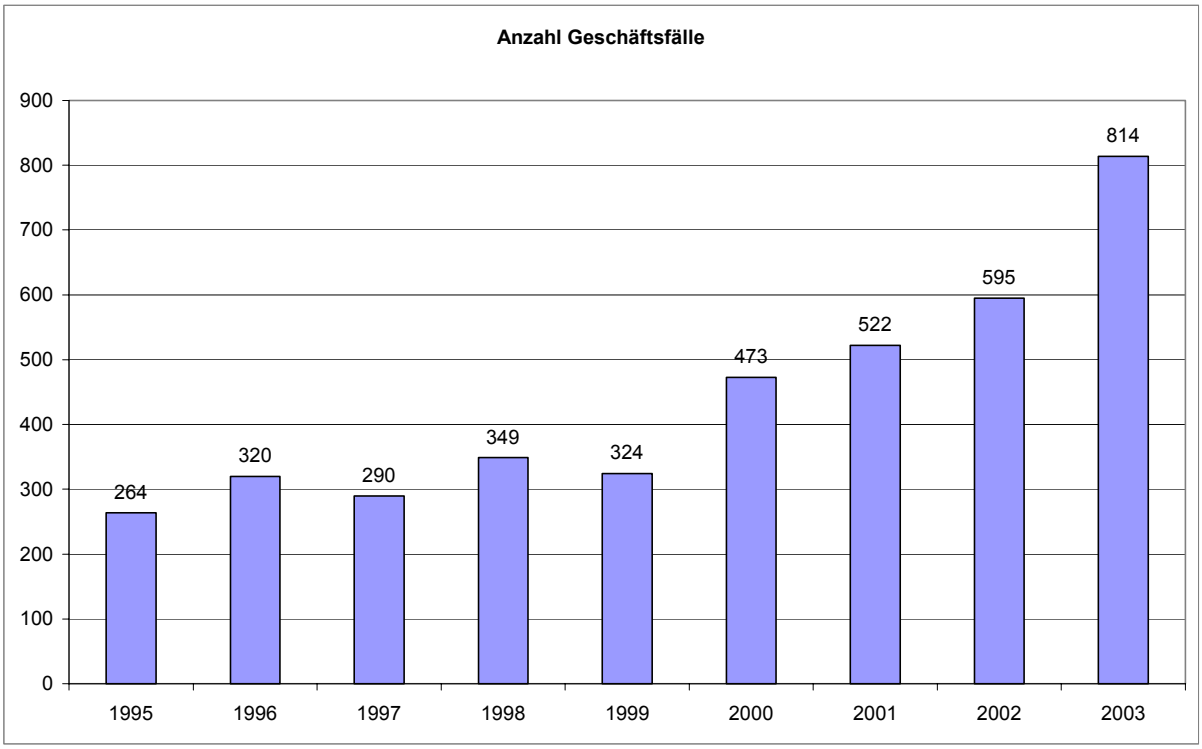
- Unser Feedback an die Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen verstehen wir als einen Beitrag externer Qualitätssicherung.

- Wir streben eine rechtliche Schadensbewältigung an, bei der auf allen Seiten wieder Vertrauen entstehen und gestärkt werden kann.

- Wir nehmen die Enttäuschung, Gekränktheit, Aggression und Verstörung der Patienten ernst und unterstützen sie, in ihrer subjektiv wahrgenommenen Situation, ihre faktischen und rechtlichen Möglichkeiten zu erkennen.

4. GESCHÄFTSFÄLLE

In den folgenden Diagrammen sind nur diejenigen Geschäftsfälle enthalten, die bei uns einen schriftlichen Aufwand hervorgerufen haben und auch als schriftliche Geschäftsfälle erfasst sind; sämtliche telefonische Beratungen, Informationen und Beschwerdeerledigungen sind hier nicht erfasst.



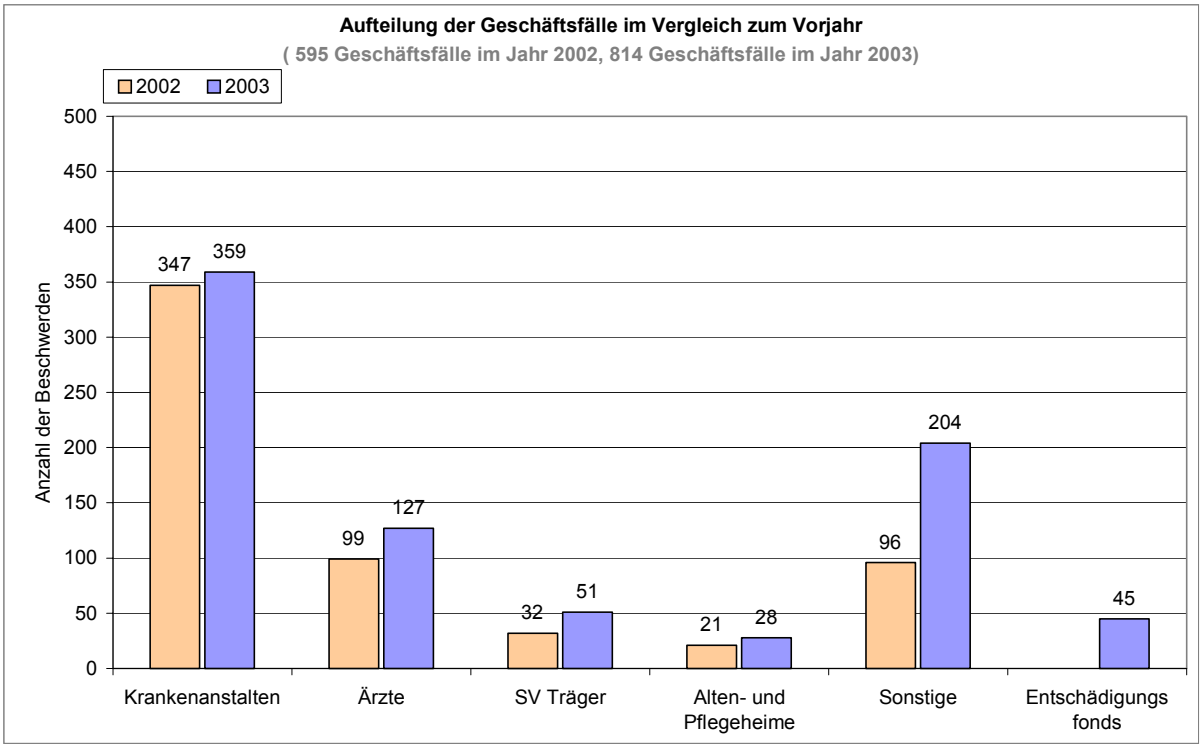
Von 2002 auf 2003 ergibt sich eine neuerliche **Steigerung von 37 %.**

Das hat nach unserer Einschätzung nichts damit zu tun, dass unser Gesundheits- oder Sozialsystem plötzlich an Qualität verloren hätte.
Der Grund liegt unserer Meinung nach vielmehr darin, dass immer mehr Menschen ihr Schicksal in die Hand nehmen und nicht mehr kritiklos erdulden und hinnehmen. Darüber hinaus ist ein allgemeiner gesellschaftlicher Trend feststellbar, dass die Bevölkerung zunehmend sensibilisiert ist und ihre Interessen, Bedürfnisse und das Beschwerdemanagement aktiv einfordert.

Zusätzlich ist die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft durch gezielte Informationspolitik und PR-Arbeit bei den betroffenen Patienten, Heimbewohnern und Angehörigen bekannter geworden, was auch zu einer Steigerung der Beschwerden führt.
Aber: Dadurch entstehen keine neuen Beschwerden (wo keine vorhanden sind), sondern **das bestehende Beschwerdepotential wird sichtbar gemacht.** Wir alle erhalten damit die Chance aus den Beschwerden zu lernen, um in Zukunft eine größere Patientenzufriedenheit zu erreichen.

Es ist für uns besonders wichtig, die Erfahrungen aus diesen Beschwerden an die betroffenen Einrichtungen zurückzugeben. Dies geschieht durch regelmäßige Vortragstätigkeit in den Krankenanstalten und Pflegeheimen, durch die Aufarbeitung in Broschüren und Artikeln und durch die monatlichen Letter auf unserer Homepage.

a) Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr.



Der größte Teil der Beschwerden entfiel auf die Krankenanstalten, hier sind sowohl Standardkrankenanstalten als auch Schwerpunkt-Krankenanstalten erfasst.
In diesem Bereich stellten wir im Vergleich zum Vorjahr, eine relativ geringe Steigerung der Beschwerden um 3 % fest.

Im Bereich Ärzte sind niedergelassene Ärzte für Allgemeinmedizin, Fachärzte, und auch Zahnärzte erfasst. In diesem Bereich gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Beschwerden um 28 % (eine genaue Aufteilung auf die einzelnen Fachgebiete finden Sie auf Seite 23).

Hinsichtlich der SV-Trägern fallen die meisten Beschwerden bei den Krankenversicherungsträgern an. Hier haben wir im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Beschwerden um 59 % verzeichnet.

Auch im Pflegeheimbereich haben wir einen Anstieg der Beschwerden um 33% feststellen können (bei allerdings nach wie vor sehr kleinen absoluten Zahlen).

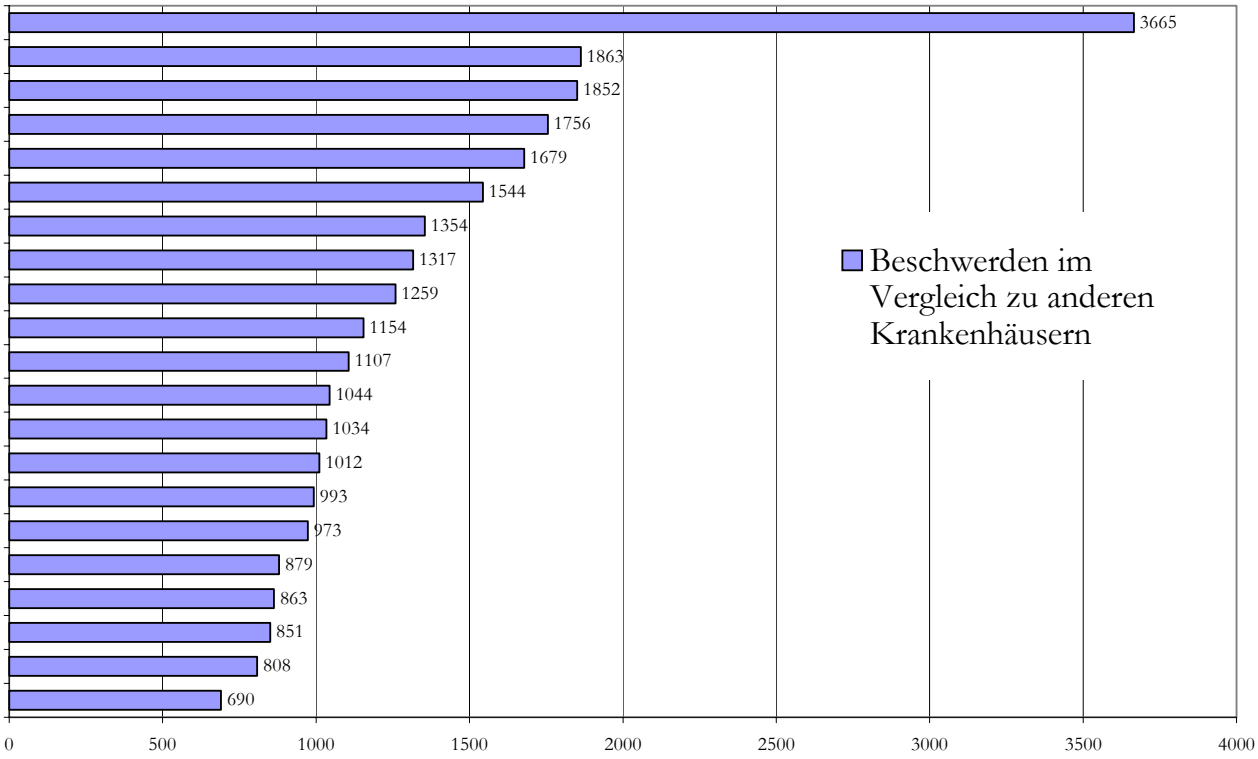
Unter den Bereich „Sonstige" fallen nicht nur Beschwerden über Rettungsdienste, Kuranstalten und Hauskrankenpflegedienste, allgemeine Missstände in den Spitälern und Heimen, sondern auch Beschwerden die sich nicht den vorgenannten Bereichen zuordnen lassen. Auch Geschäftsfälle über diverse administrative Angelegenheiten zB: schriftliche Auskünfte über Patientenverfügungen, Auskünfte über PEG-Sonden, Informationen über Heime, Pflegegeldauskünfte, und Beschwerden über komplementäre Medizin sind darin enthalten.
Hier gab es eine deutliche Steigerung um 112 %.

Neu hinzugekommen sind bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft die Geschäftsfälle des NÖ Entschädigungsfonds.
In einem zweistufigen Modell wird zuerst von der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft geprüft, ob eine zivilrechtliche Haftung besteht und wenn nicht, im Anschluss daran beim NÖ Entschädigungsfonds bearbeitet.
Mehr darüber im Tätigkeitsbericht des NÖ Entschädigungsfonds.

b) NÖ Krankenanstalten

Beschwerden der einzelnen Krankenanstalten im Vergleich,
im Sinne eines Benchmarking.

Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele Patienten, gemessen an den Gesamtpatientenzahlen, im Vergleich der Krankenanstalten untereinander, sich beschweren.
Im NÖ Durchschnitt aller allgemeinen Krankenanstalten beschwerte sich **nur jeder 1.319. Patient**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe Patientenzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen der Krankenanstalten.
Achtung! Bei diesem Diagramm müssen Sie berücksichtigen: Die großen Balken bedeuten gute Ergebnisse, je kleiner der Balken, desto schlechter das Ergebnis.
Beispiel: 3.665. bedeutet, dass sich über diese Krankenanstalt nur jeder 3.665. Patient beschwert hat.

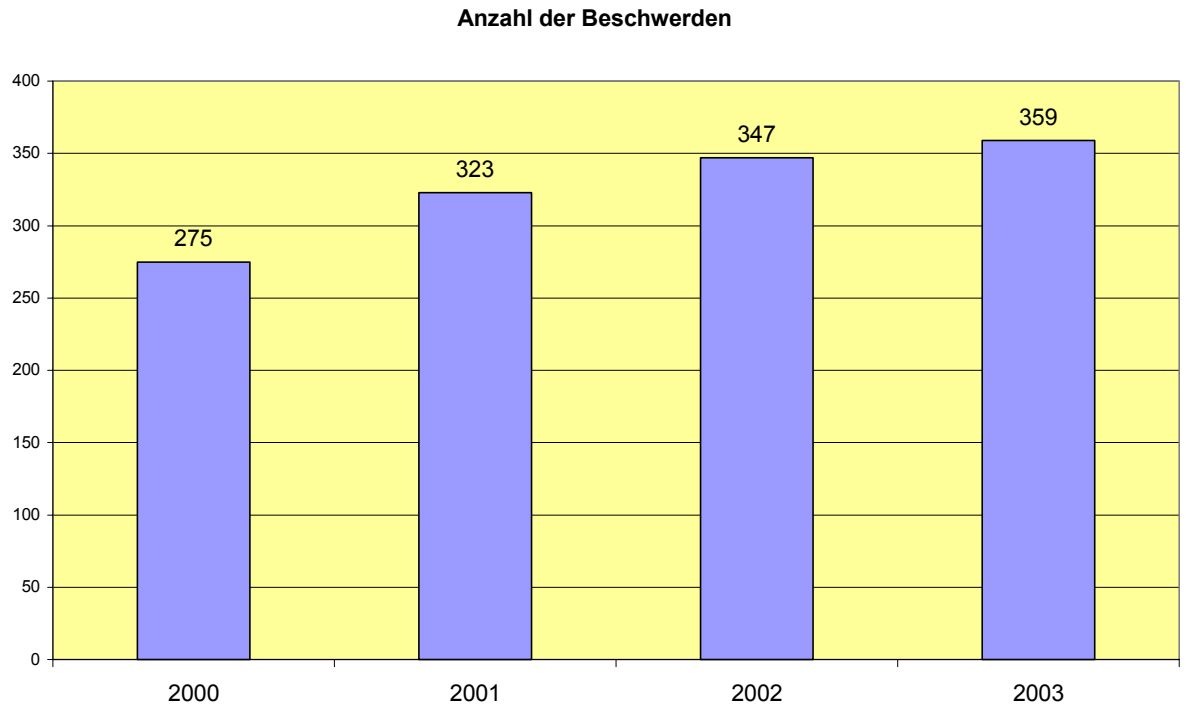


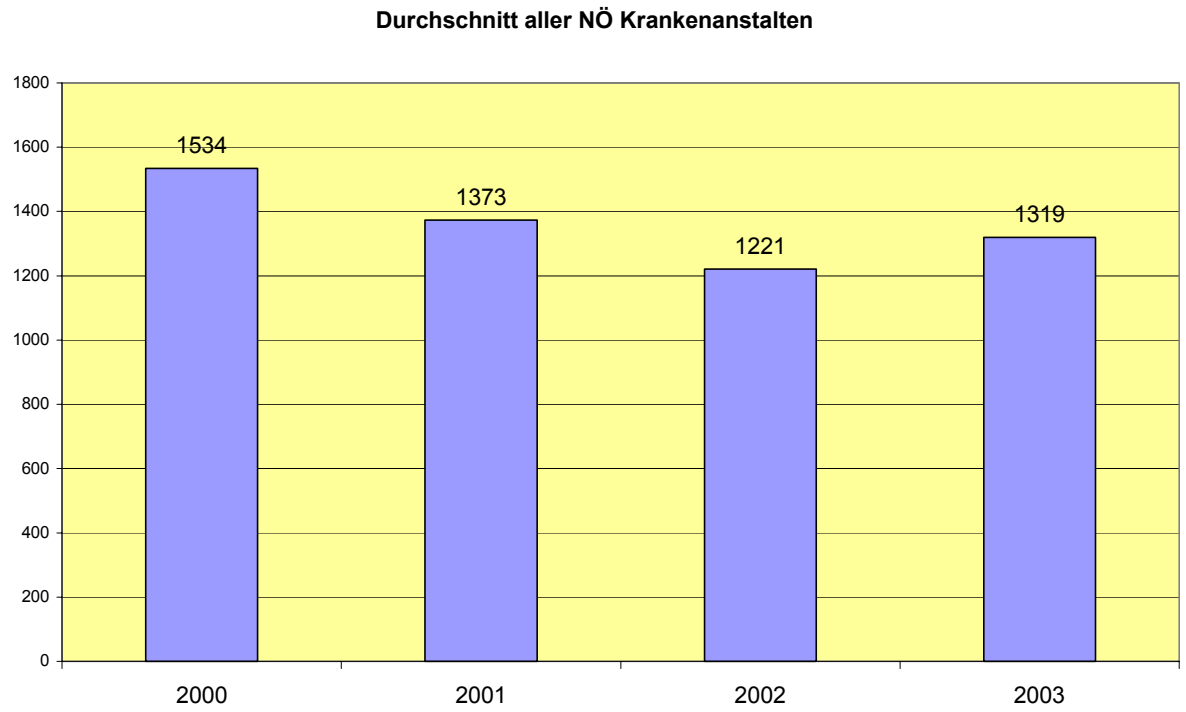
Im Diagramm auf der vorhergehenden Seite, sind alle allgemeinen NÖ Krankenanstalten aufgenommen. Die Sonderkrankenanstalten Grimmenstein, LNK Gugging und LNK Mauer haben wir wegen der Nichtvergleichbarkeit mit allgemeinen Krankenanstalten nicht einbezogen.

Die Beschwerden wurden an die Patientenfrequenz geknüpft; damit liegen besser vergleichbare und aussagekräftigere Ergebnisse vor als bei Anknüpfung an die Bettenzahl.

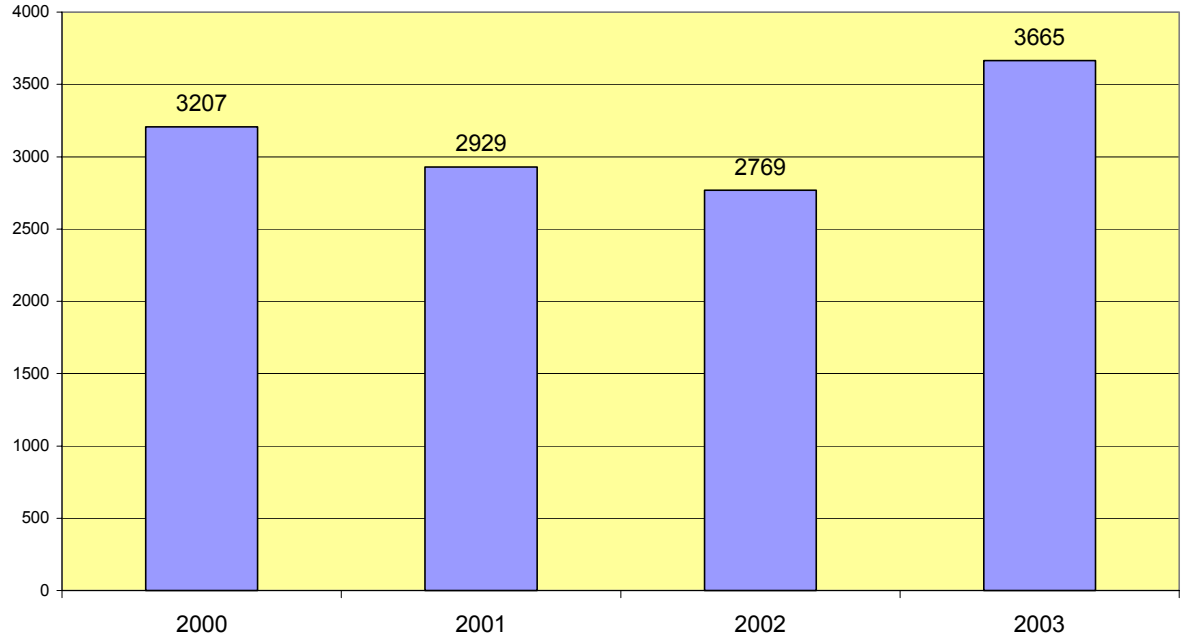
Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen.
Diese zeigt sich darin, dass sich in einem Krankenhaus jeder 690. Patient beschwerte; dem gegenüber gibt es Krankenhäuser, über die sich „nur" jeder 3665. Patient beschwert hat.

c) Verlauf der letzten 4 Jahre in den NÖ Krankenanstalten

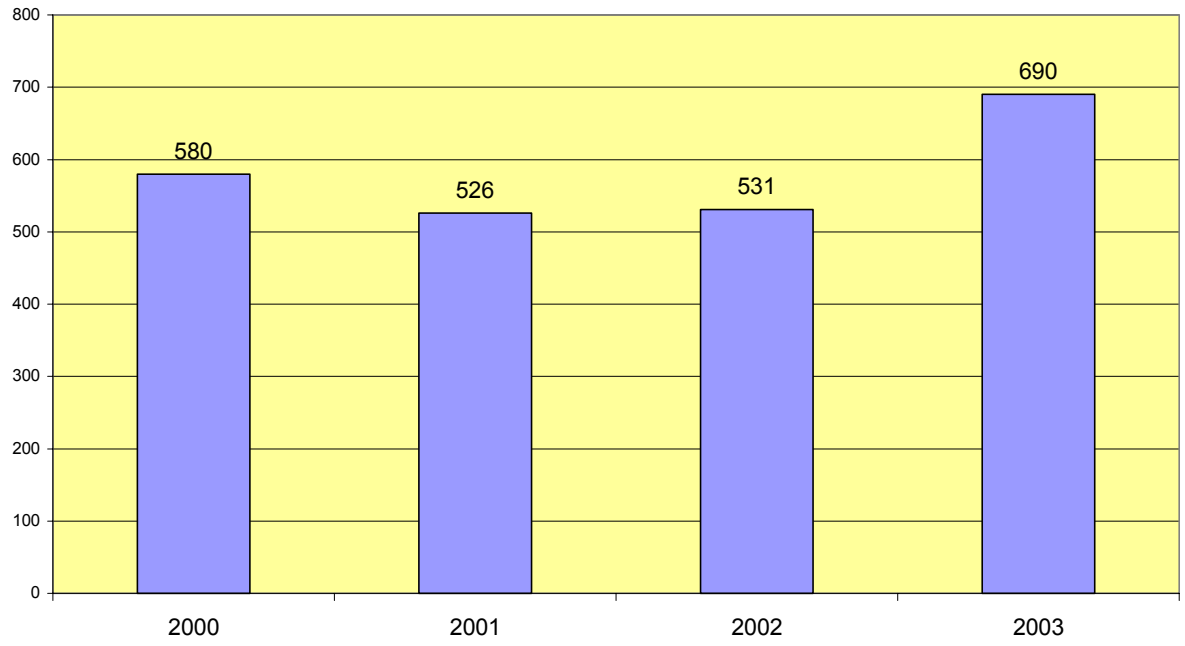




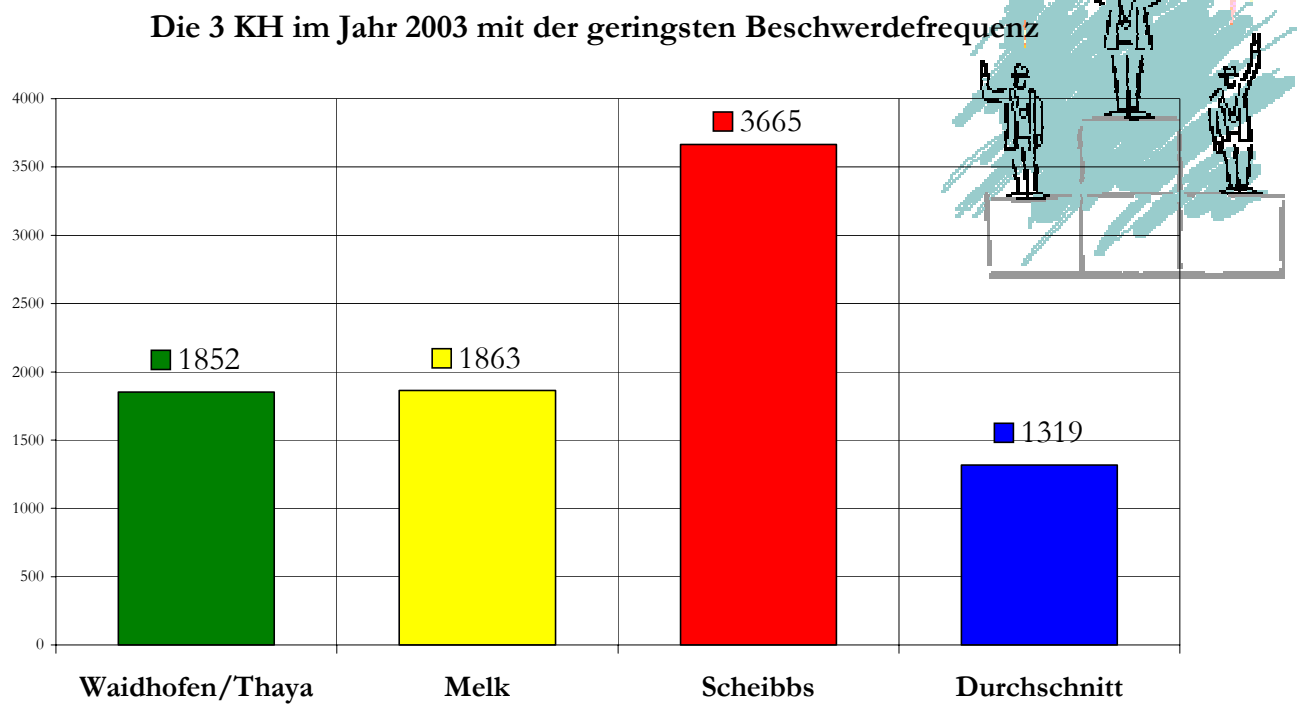
Krankenhäuser mit den wenigsten Beschwerden



Krankenhäuser mit den meisten Beschwerden



d) Die 3 Krankenhäuser mit der geringsten Beschwerdefrequenz



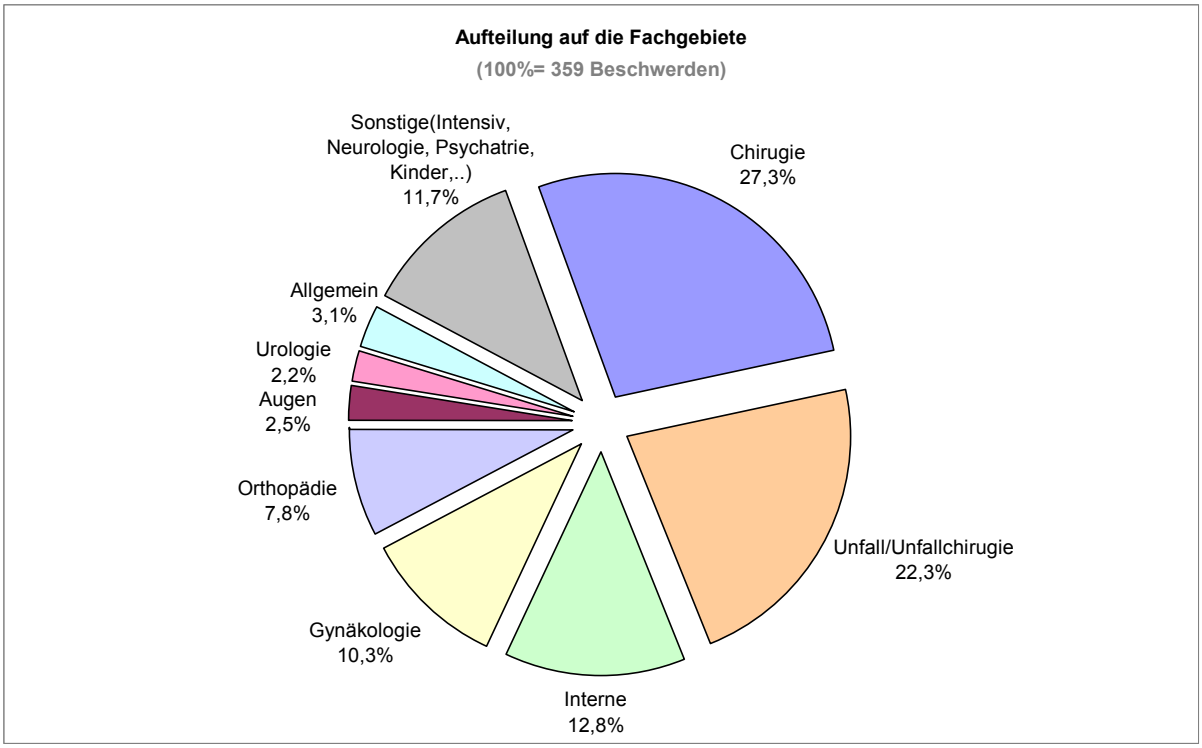
Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Durchschnitt jeder 1319. Patient im Jahre 2003.

Im KH Scheibbs beschwerte sich nur jeder 3665. Patient, im KH Melk nur jeder 1863. Patient und im KH Waidhofen/Thaya nur jeder 1852. Patient.

Allen Mitarbeitern der KH Scheibbs, Melk und Waidhofen/Thaya sei für diesen ausgezeichneten Einsatz für ihre Patienten herzlich gedankt.

Achtung:
Es wäre falsch, alleine und nur von den Beschwerdezahlen ausgehend auf die medizinische bzw. pflegerische Qualität des jeweiligen KH rückzuschließen; allerdings wäre es auch falsch zu behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nichts mit der medizinischen bzw. pflegerischen Qualität zu tun hat. Die Wahrheit liegt wohl in der Mitte.
Wir postulieren aber: von diesen Beschwerdefrequenzen kann darauf geschlossen werden, ob das Beschwerdemanagement des jeweiligen Krankenhauses patientenzentriert ist oder nicht.

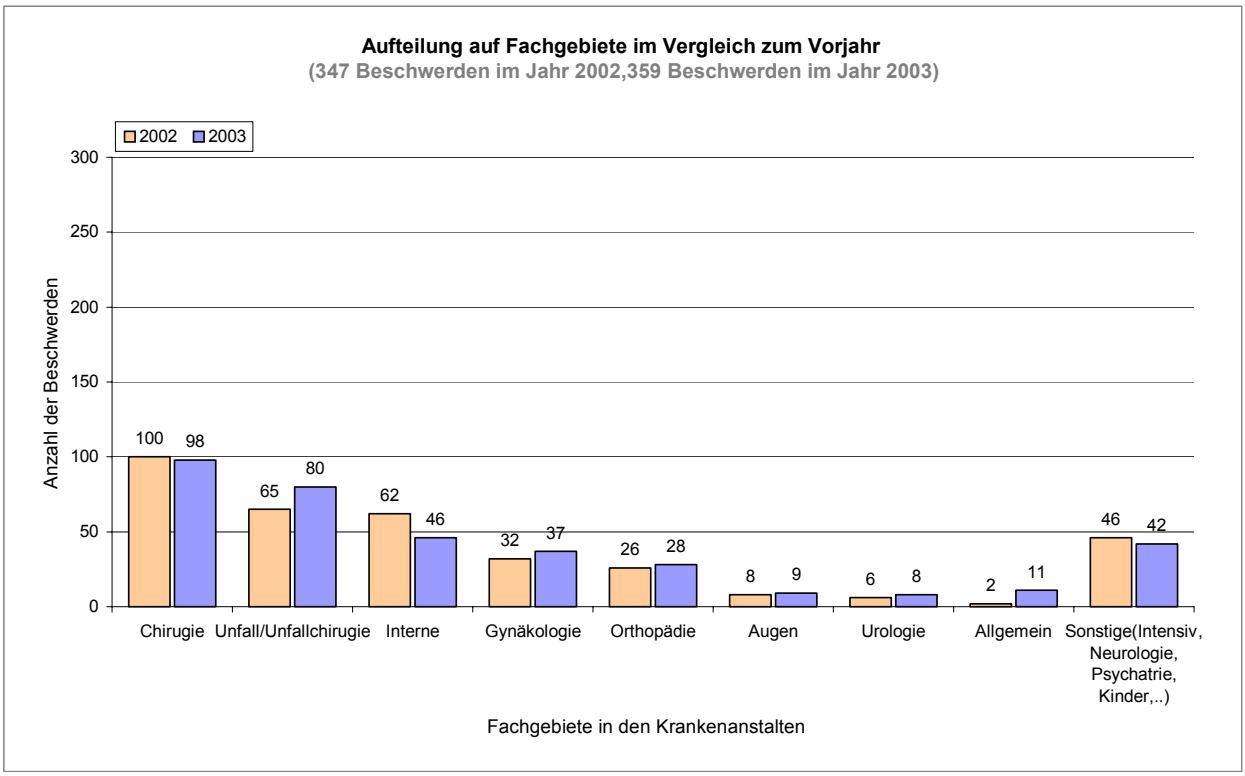
e) Aufteilung der Beschwerden in den Krankenanstalten auf die jeweiligen Fachgebiete



Insgesamt hatten wir in allen NÖ Krankenanstalten im Jahre 2003 359 Beschwerden zu verzeichnen.
Im Vergleich zum Vorjahr haben die Beschwerden um 3% zugenommen.

In den Fächern Chirurgie, Unfallchirurgie und Interne, gefolgt vom Fach Gynäkologie, fielen die meisten Beschwerden (73% Anteil an den Gesamtbeschwerden) an. Ein Grund dafür ist sicher, dass die Gebiete Chirurgie und Unfallchirurgie besonders gefahren- und komplikationsbehaftet sind, außerdem ist hier für einen medizinischen Laien rascher der Verdacht gegeben, dass bei Ausbleiben des Behandlungserfolges „etwas nicht stimmt."

f) Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr



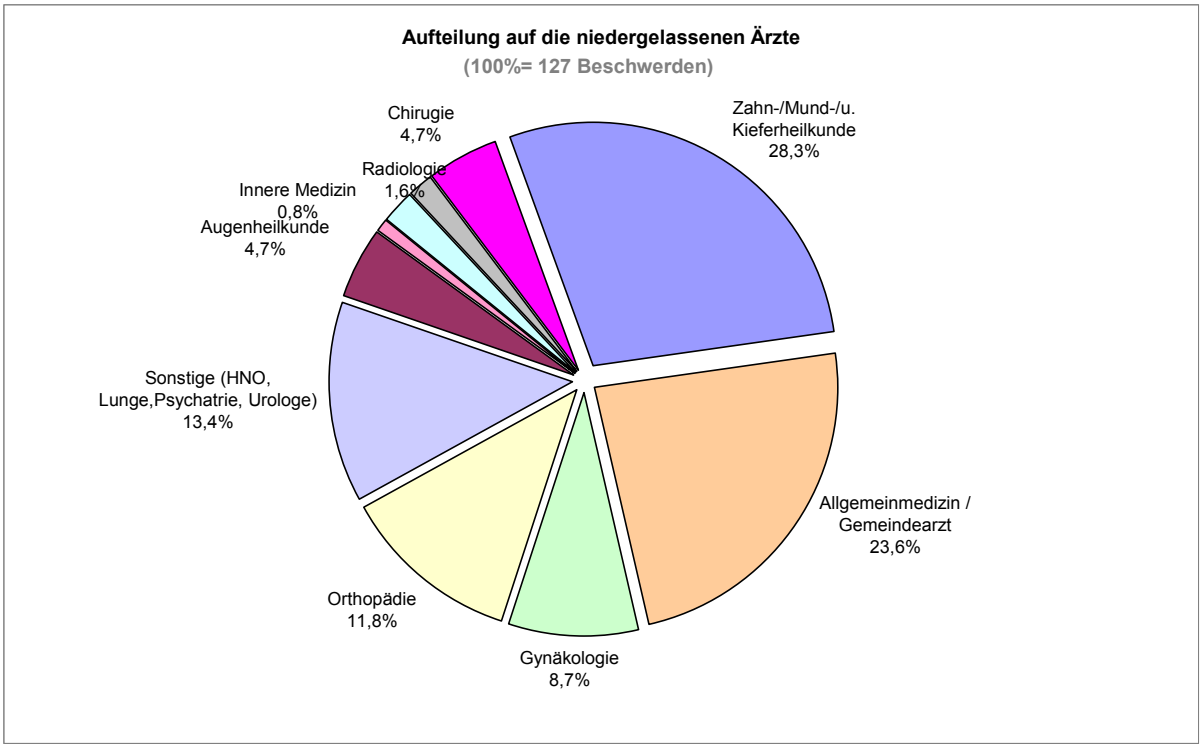
Im Vergleich zum Vorjahr hatten wir im Bereich der Chirurgie einen geringen Rückgang der Beschwerden um 2%.

Der nächste große Bereich betraf die Unfallchirurgie. Hier hatten wir im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Beschwerden um 23 %.

Im Bereich der internen Abteilungen verzeichneten wir einen Rückgang der Beschwerden um 26 %.

Auch im Fachgebiet Gynäkologie gab es einen Anstieg um 16 %.

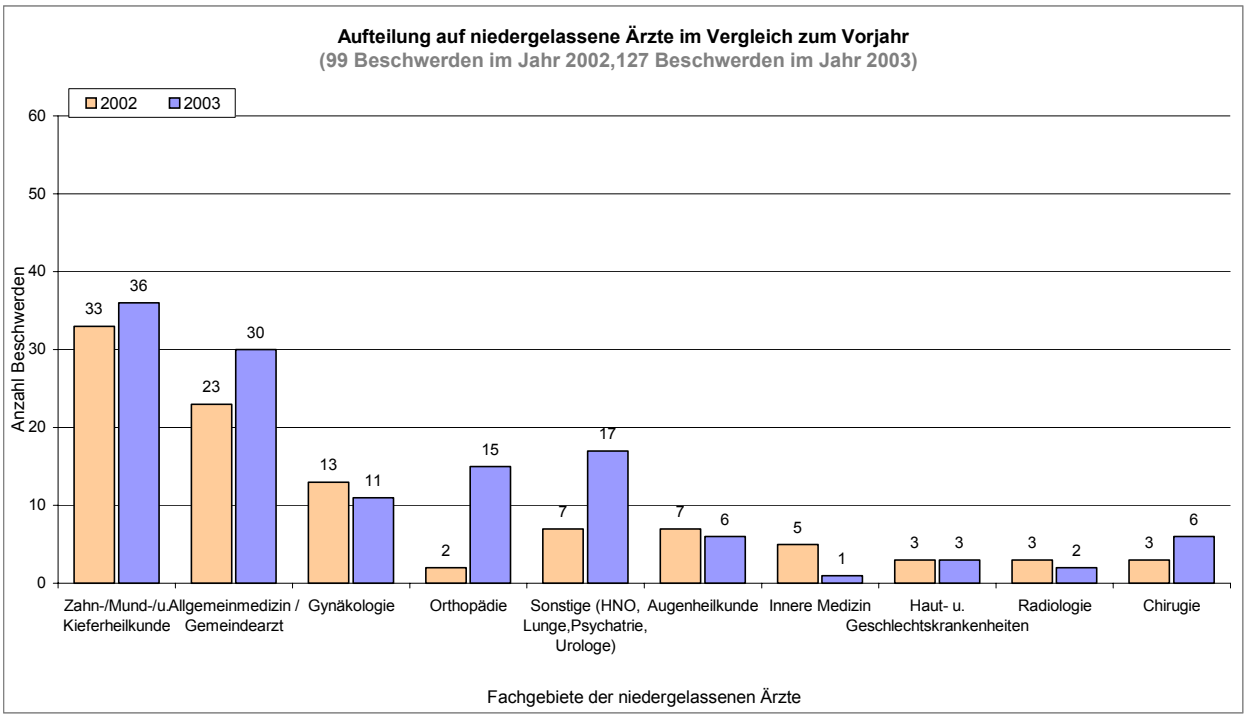
g) Aufteilung bei den niedergelassenen Ärzten



Insgesamt hatten wir bei allen in NÖ niedergelassenen Ärzten 127 Beschwerden zu verzeichnen. Das sind um 28 % mehr als im Vorjahr.
Mit Stichtag 31. Jänner 2003 gab es laut NÖ Ärztekammer in Niederösterreich 1228 praktische Ärzte, 1384 Fachärzte und 567 Zahnärzte.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Zahnärzte mit 28,3%.
Der zweitgrößte Bereich betraf die Allgemeinmedizin mit 23,6%. Der drittgrößte Bereich betraf die Orthopäden mit 11,8%.

h) Aufteilung der Beschwerden auf die niedergelassenen Ärzte im Vergleich zum Vorjahr



Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr keine wesentlichen Veränderungen ausgenommen bei den Orthopäden.
Hier verzeichneten wir eine deutliche Steigerung der Beschwerden.

5. ERGEBNISSE

Zur Aufklärung der Anliegen der Patienten ist zusätzlich zu einer genauen rechtlichen auch eine ausführliche medizinische Überprüfung notwendig; diese wurde von unserem Arzt, Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall fachlich durchgeführt. Auch in pflegerischen Angelegenheiten war es notwendig Prüfungen durchzuführen; dies wurde durch den Gesundheits- und Krankenpfleger Herrn Martin Kräftner fachlich erledigt.
In manchen Fällen war es darüber hinaus notwendig gerichtlich beeidete Sachverständige zur Erstellung von medizinischen als auch pflegerischen Gutachten zu beauftragen. Im Jahre 2003 wurden von der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft 144 Gutachten in Auftrag gegeben.
Damit ist gewährleistet, dass über Verdachtsmomente und Vermutungen hinsichtlich des Vorliegens von medizinischen/pflegerischen Behandlungsfehlern Klarheit geschaffen wird. Uns ist besonders wichtig, den Patienten über das Ergebnis der Überprüfung genau zu informieren und ihm auch die zu diesem Ergebnis führenden medizinischen/pflegerischen Grundlagen einfach und verständlich zu erläutern.

a) Schadensabfindungen

In Schadensfällen, bei denen wir von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen sind, haben wir entweder direkt Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Krankenanstalten geführt oder versucht, über die Schiedsstelle der Ärztekammer für NÖ eine Schadenersatzleistung zu erreichen.
Die NÖ Patientenanwaltschaft arbeitet eng mit der Schiedsstelle der ÄK NÖ zusammen. Wie sich an vielen Beispielen zeigt ist die Schiedsstelle ein Garant, für fachlich einwandfreie, transparente, nachvollziehbare und faire Lösungen sowohl für die betroffenen Patienten als auch die betroffenen Ärzte.

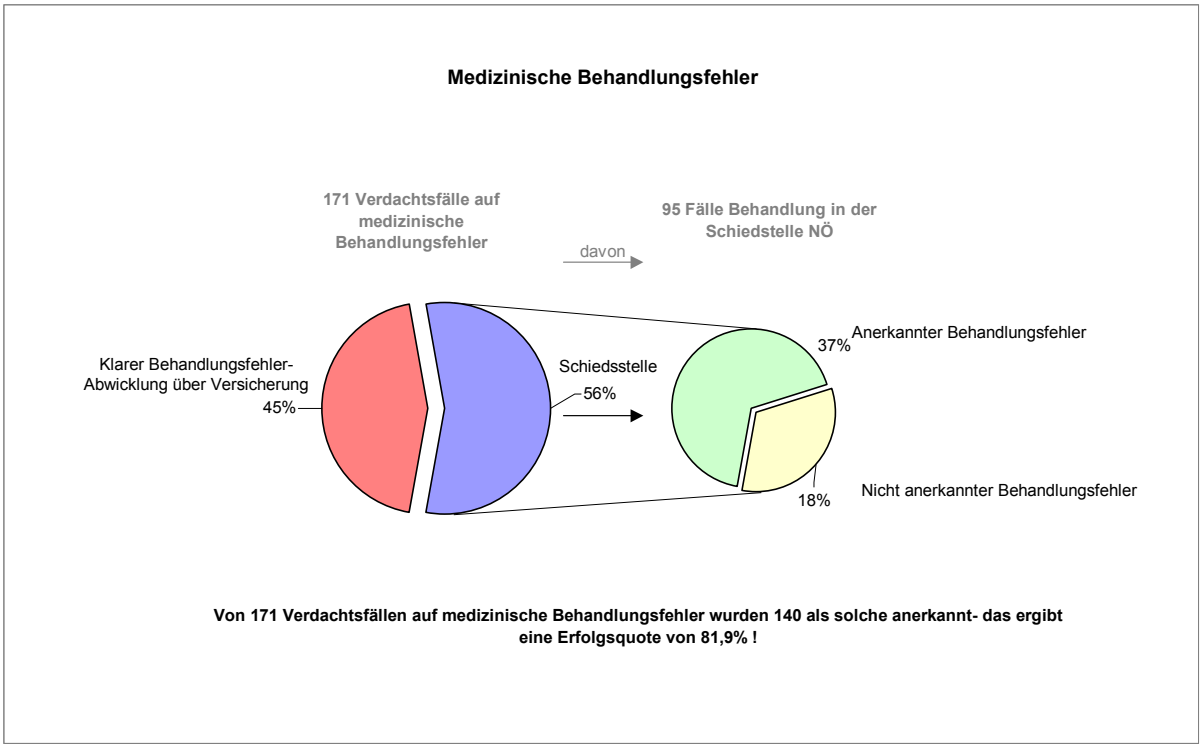
In manchen Schadensfällen konnte bei der Schiedsstelle keine Entschädigung für die betroffenen Patienten erreicht werden; dies, wenn z.B.

kein Behandlungsfehler vorlag, oder die Schiedsstelle schwierige Fragen der Beweiswürdigung nicht zu lösen vermochte. Wir konnten die meisten dieser Fälle in Nachverhandlungen mit der Haftpflichtversicherung bzw. in intensiven Gesprächen zur Erklärung der Begründung und rechtlichen Grundlagen zur Zufriedenheit der Patienten lösen; nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte eine Befassung der Gerichte.

b) Patienten-Entschädigungsfonds

Seit 2001 gibt es die Möglichkeit - ergänzend zum bestehenden zivilrechtlichen Schadenersatz-Modell – Patientenschäden durch den NÖ Patienten-Entschädigungsfonds zumindest teilweise zu entschädigen. Die Details können im Tätigkeitsbericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds nachgelesen werden.

c) Medizinische Behandlungsfehler 2003



Die Grafik veranschaulicht den Weg bzw. die Entwicklung und die Ergebnisse der Beschwerdefälle, sowie den Anteil der Beschwerden, der als medizinischer Behandlungsfehler festgestellt wurde.
Patienten bzw. Angehörige haben insgesamt 486 Beschwerden über Krankenanstalten und niedergelassene Ärzte bei der PPA eingebracht, mit der Begründung bzw. Vermutung, dass aus ihrer Sicht fachliche Fehler im Verlauf der Behandlung vorliegen.

Eine Prüfung durch die PPA hat ergeben, dass:
171 Beschwerdefälle (von 486) ausgefiltert werden konnten, bei denen aufgrund einer ersten Überprüfung die Vermutung bzw. der Verdacht eines medizinischen Behandlungsfehlers gegeben war.
Oder anders ausgedrückt: In 315 Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten juristischen bzw. medizinischen Überprüfung ergeben, dass

keine Anhaltspunkte für einen eigentlichen medizinischen Behandlungsfehler vorliegen. In diesen Fällen sind aber meist andere Arten von gravierenden (und selbstverständlich ernstzunehmende) Fehlern vorgefallen, seien diese aus dem kommunikativen oder aus dem zwischenmenschlichen Bereich.

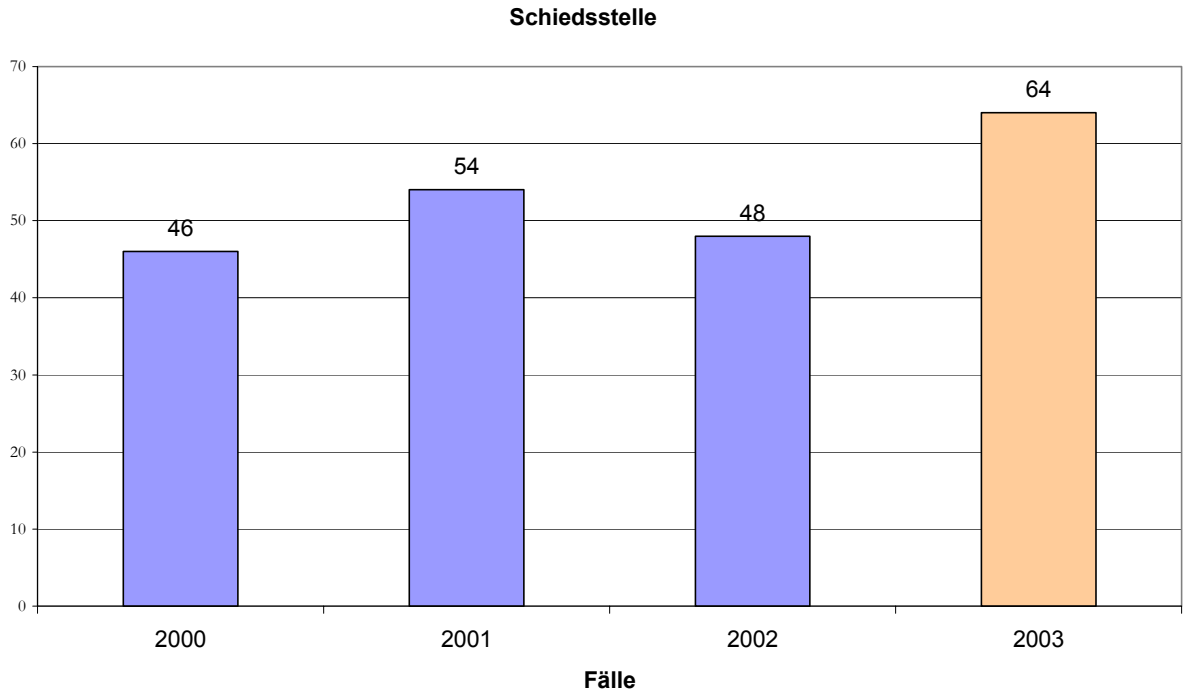
Von diesen 171 Verdachtsfällen:

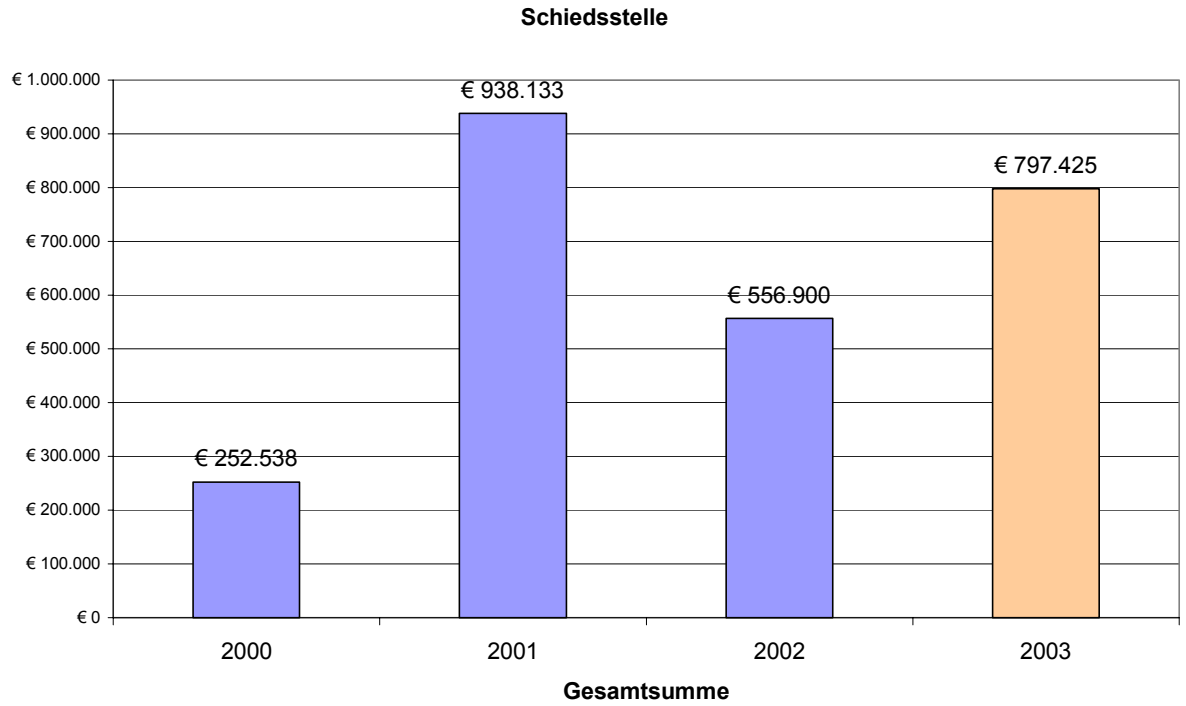
a) waren **76** Fälle eindeutig nachvollziehbare medizinische Behandlungsfehler. Diese haben wir direkt mit der jeweiligen Haftpflichtversicherung mit Erfolg verhandelt und gelöst;
b) hat in **95** Fällen die Prüfung durch die PPA ergeben, dass nachvollziehbare (wenn auch nicht von der Haftpflichtversicherung gleich anerkannte) Anhaltspunkte für das Vorliegen von medizinischen Behandlungsfehlern vorliegen. Diese Fälle wurden bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer vorgebracht, wovon **64** Schadensfälle als medizinische Behandlungsfehler anerkannt wurden.

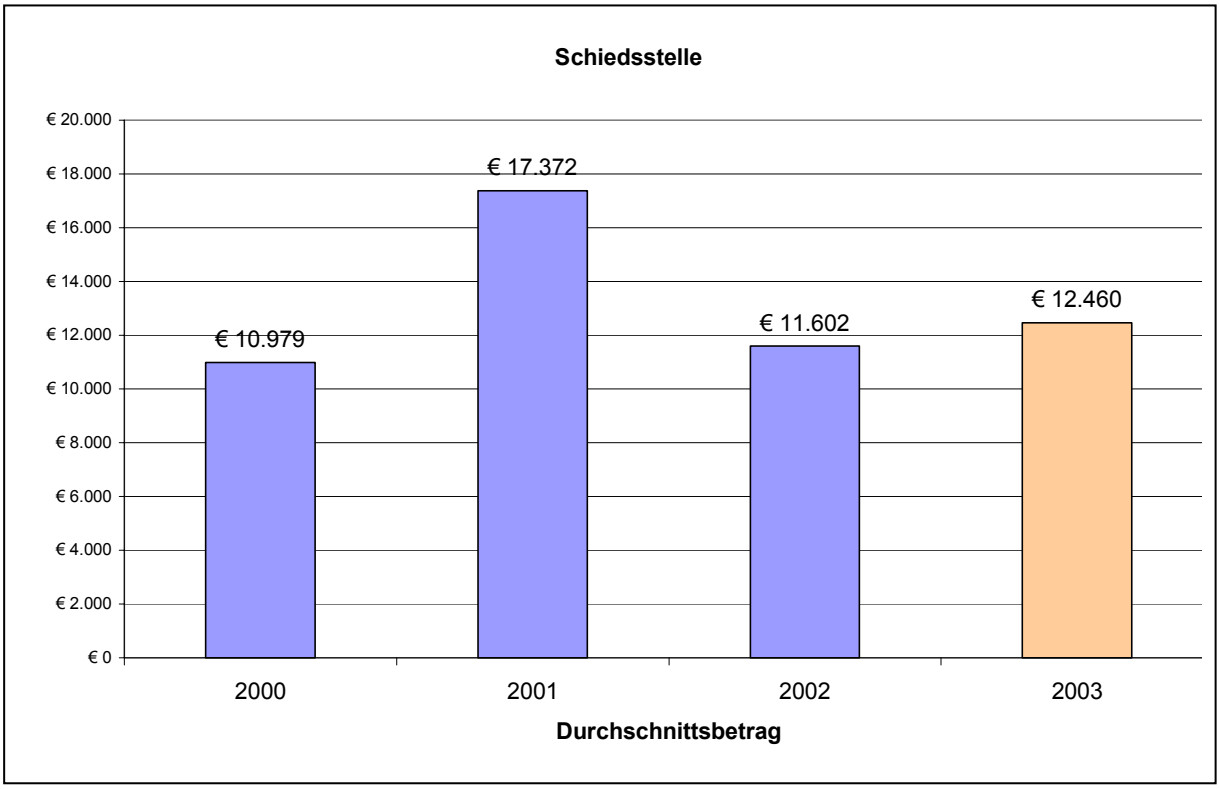
Resümee:
In 171 Verdachtsfällen wurde also erreicht, dass 76 direkt mit der Haftpflichtversicherung und 64 über die Schiedsstelle der ÄK NÖ als medizinische Behandlungsfehler anerkannt werden konnten.
Dies ergibt eine Zahl von 140 erzielten Patientenentschädigungen im Jahr 2003.
Die ausgezahlten Schadenersatzbeträge sind im Folgenden aufgelistet:

d) Schiedsstellenergebnisse

Lösungsvorschläge der Schiedsstelle, denen Entschädigungszahlungen zugrundeliegen.

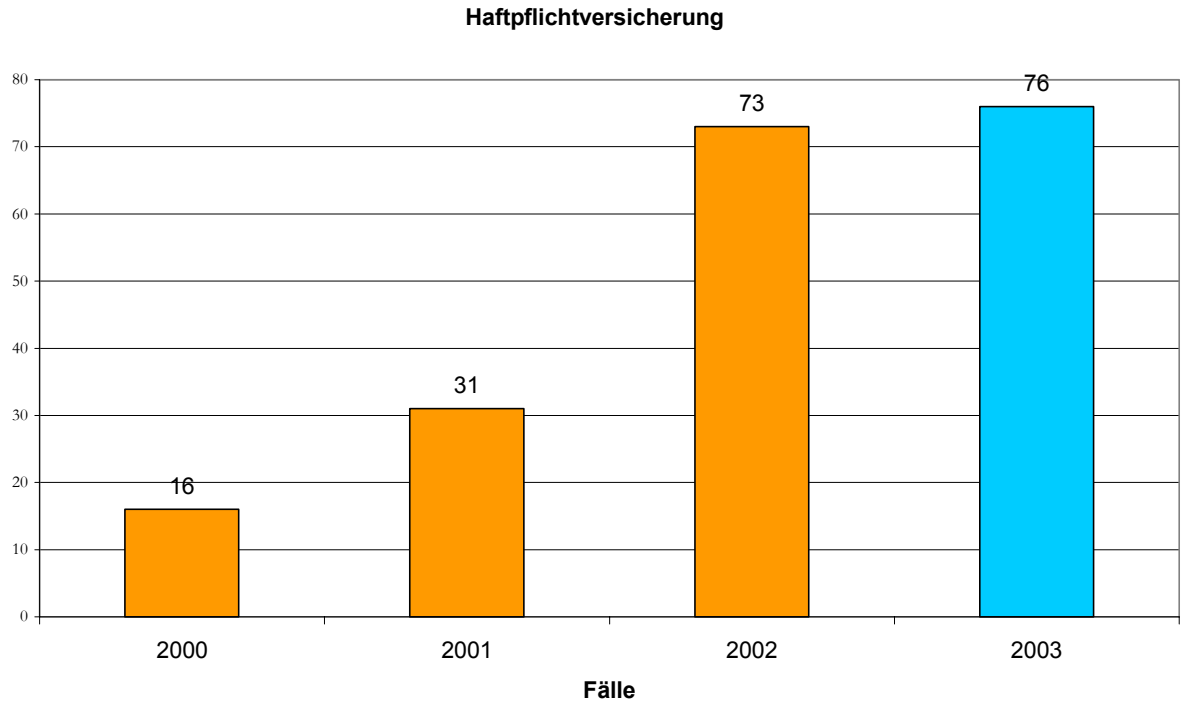




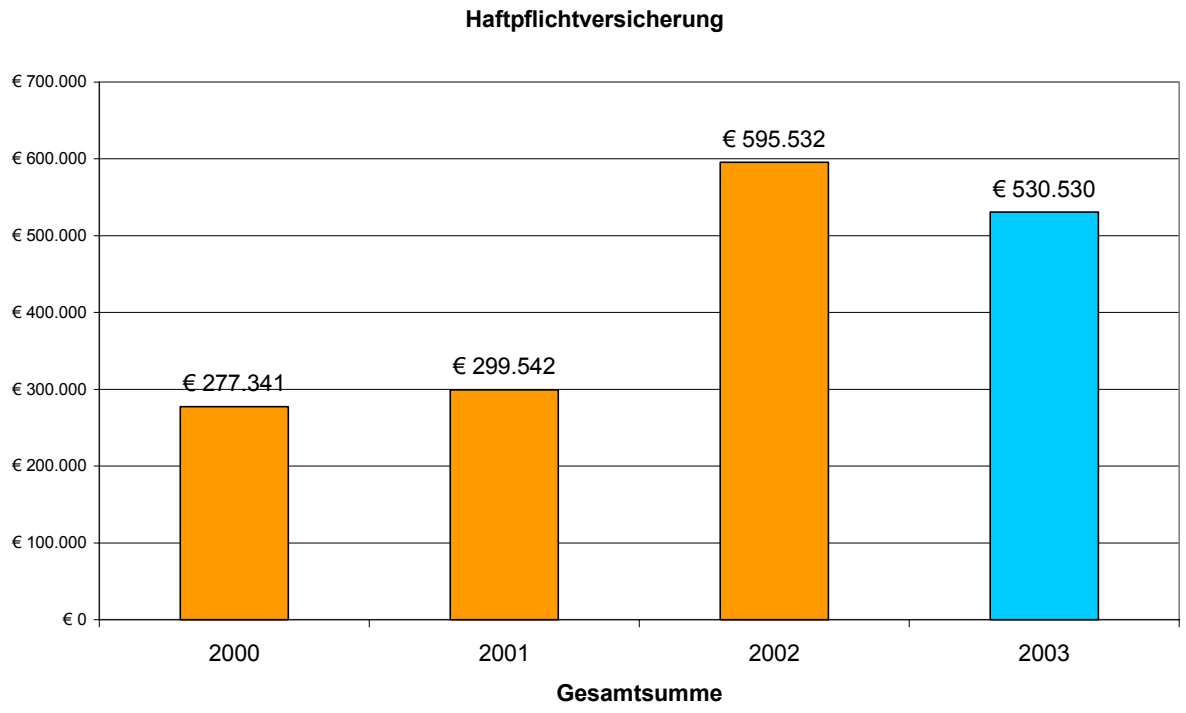

Schiedsstelle
€ 20.000
€ 18.000
€ 16.000
€ 14.000
€ 12.000
€ 10.000
€ 8.000
€ 6.000
€ 4.000
€ 2.000
€ 0
€ 10.979
€ 17.372
€ 11.602
€ 12.460
2000
2001
2002
2003
Durchschnittsbetrag

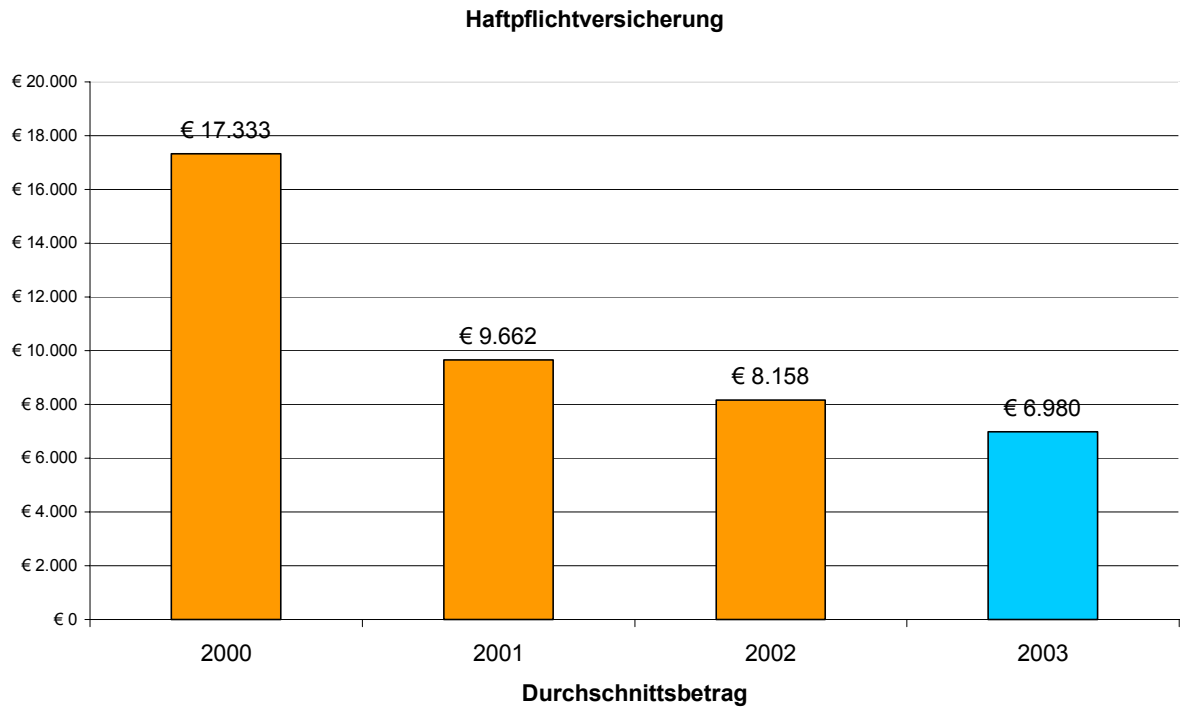
ÄRZTE NÖ KAMMER

e) Ergebnisse direkt über die Haftpflichtversicherung

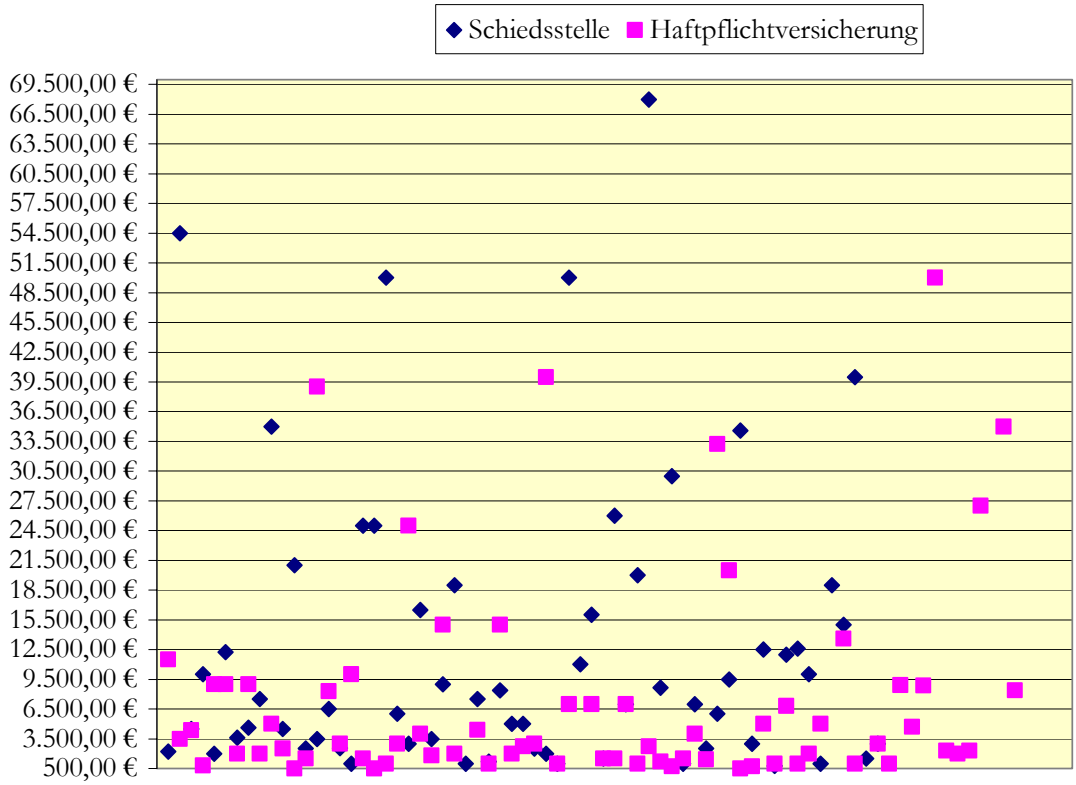


Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle.

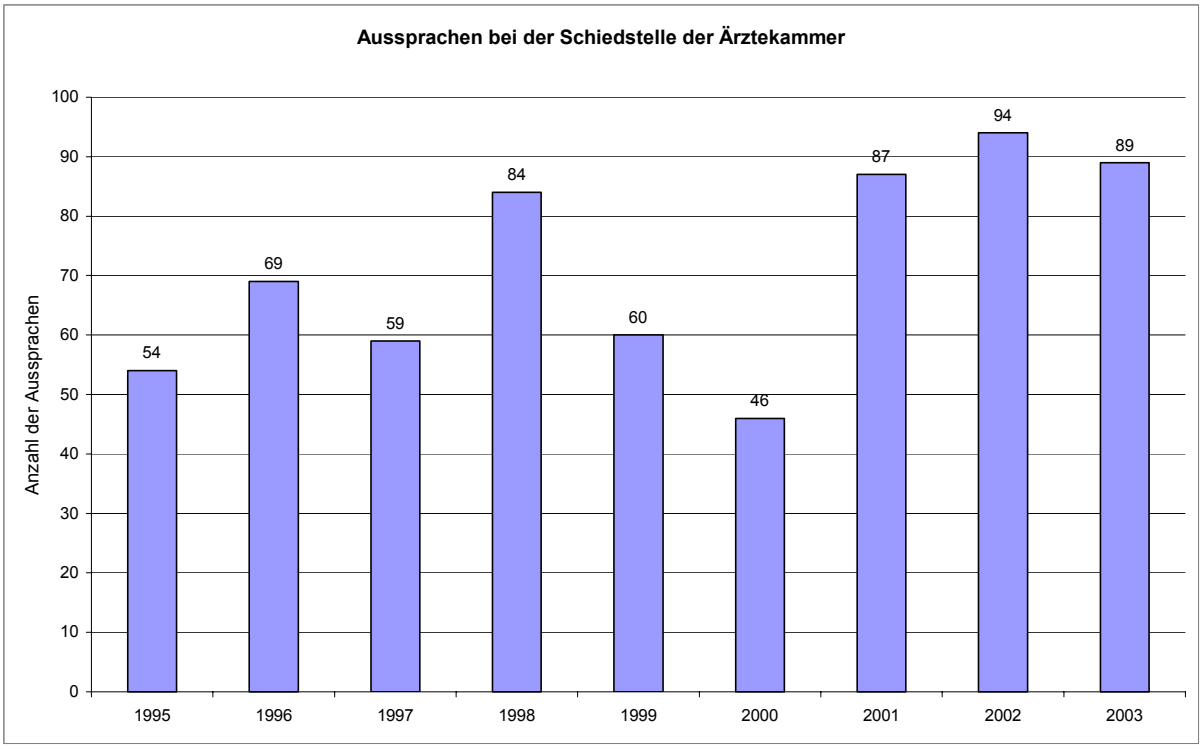

Haftpflichtversicherung
€ 700.000
€ 600.000
€ 500.000
€ 400.000
€ 300.000
€ 200.000
€ 100.000
€ 0
€ 277.341
€ 299.542
€ 595.532
€ 530.530
2000
2001
2002
2003
Gesamtsumme


Haftpflichtversicherung
€ 20.000
€ 18.000
€ 16.000
€ 14.000
€ 12.000
€ 10.000
€ 8.000
€ 6.000
€ 4.000
€ 2.000
€ 0
€ 17.333
€ 9.662
€ 8.158
€ 6.980
2000
2001
2002
2003
Durchschnittsbetrag

Die Verteilung der einzelnen Schadenersatzbeträge ist in der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die Höhe der meisten Beträge im Bereich bis zu € 20.000.- liegt.



f) Zahl der Aussprachen bei der Schiedsstelle der Ärztekammer



Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der Ärztekammer für Niederösterreich hat auch im Jahre 2003 reibungslos und klaglos funktioniert.
Im Vergleich zum Vorjahr hatten wir um 5 Aussprachen weniger.
Die fachlich qualifizierte Zusammensetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können.
In einigen Fällen gab es nach dem Vorschlag der Schiedsstelle für eine Schadensabgeltung noch Verhandlungen der Patienten- und Pflegeanwaltschaft mit der Versicherung der Krankenanstalt oder des jeweiligen Arztes, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadens im Vordergrund stand.
In wenigen Einzelfällen sind Patienten nicht mit den Vorschlägen einverstanden und beschreiten den Gerichtsweg. In sehr seltenen Fällen akzeptieren bestimmte Versicherungen nicht die Vorschläge der Schiedsstelle, meistens ist der Grund dafür für uns nicht nachvollziehbar.

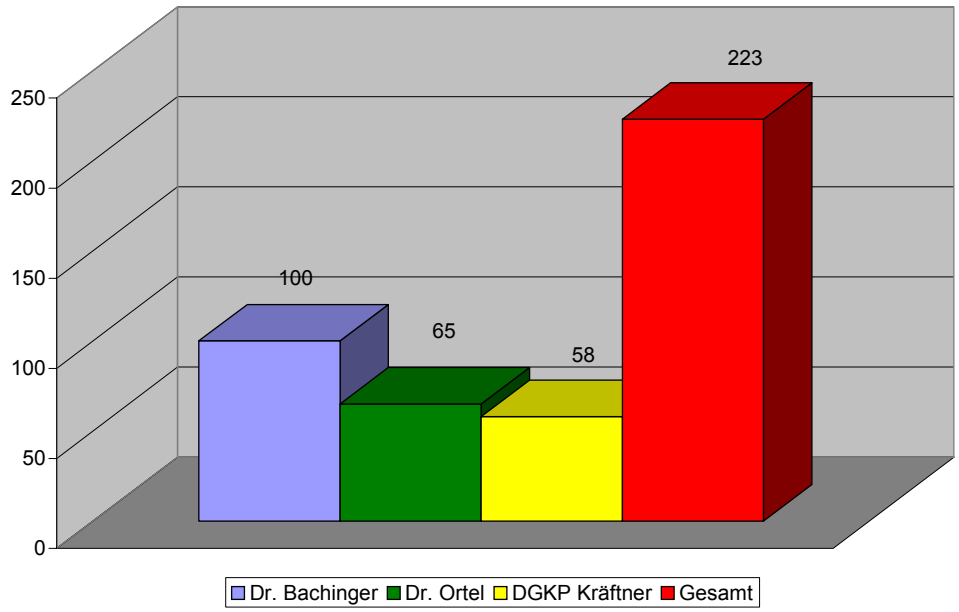
6. KOMMUNIKATION UND INTERAKTION

a) Telefongespräche

Sehr viele Fragen, etwaige Probleme und Beschwerden konnten wir durch sofortige, direkte telefonische Kommunikation mit den Betroffenen erledigen.

Im Durchschnitt haben wir **pro Monat 650 Telefonate** geführt.

b) Anzahl der Besprechungen mit Patienten bzw. Angehörigen



Besonderen Wert legen wir auf den persönlichen Kontakt mit den Patienten bzw. Angehörigen. Nur im direkten persönlichen Gespräch ist es möglich, die eigentlichen Beschwerdegründe vollständig herauszuarbeiten und den Patienten oder Angehörigen das Gefühl zu vermitteln, dass ihre Anliegen ernst genommen werden.

Im Durchschnitt hat jedes Gespräch 1 Stunde gedauert.

c) Vorträge

Öffentlichkeitsarbeit und auch die Anliegen des Personals in den Krankenanstalten und Pflegeheimen sind für uns keine Schlagworte.

Der direkte Kontakt mit den Betreuern in den einzelnen Häusern ist uns äußerst wichtig.

Quelle: Kaller NÖN

Aus diesem Grunde fanden auch in diesem Jahr zahlreiche Vorträge mit dem Thema „Die Patientenanwaltschaft", im besonderen „Die Patientenrechte", aber auch über „Die Patientenverfügung" in den Krankenanstalten, Krankenpflegeschulen und Pflegeheimen statt.

g d. Intimsphäre
e Behandlung
enteneinnahme
ch, gegen den Willen)

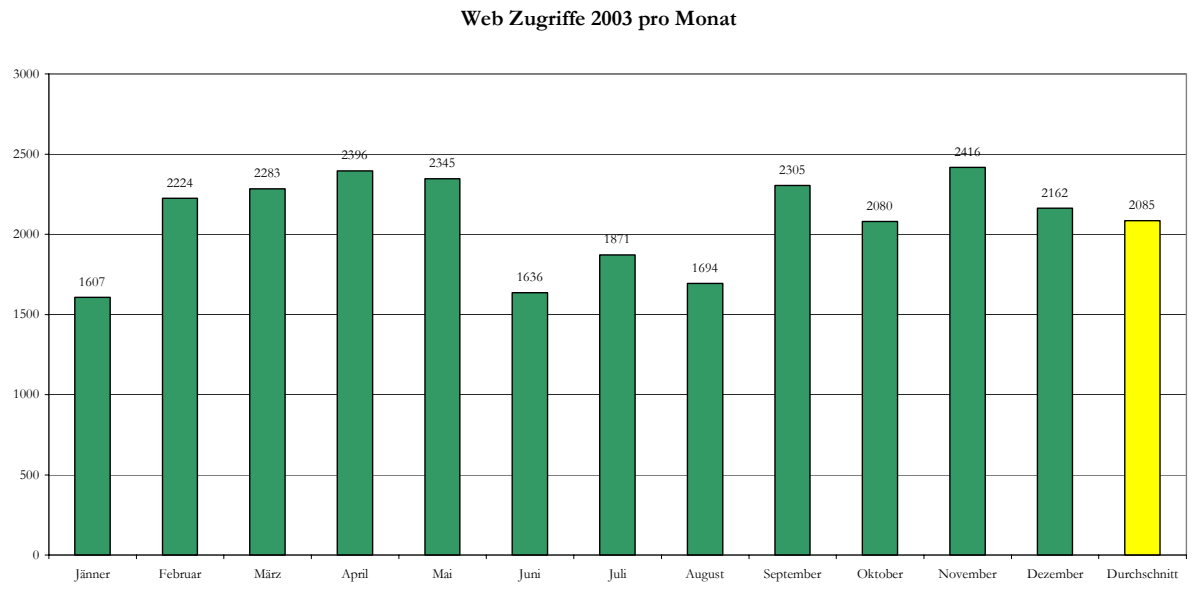
HARTINGER
GRÜNEWALD

d) Homepage

Unsere Homepage hat sich in kurzer Zeit zu einem unserer effektivsten Kommunikationsmittel entwickelt.

Monatlich wird die Homepage aktualisiert und neue Beiträge zur Veröffentlichung gebracht. Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos abonniert werden kann. Zur Erleichterung haben wir auf unserer Startseite ein Fenster eingebaut, wo man sich über einen Link in einem Formularfeld zum Bezug des Newsletters anmelden kann. Hatten wir im Jahre 2002 noch 594 ständige Abonnenten, so ist die Zahl in diesem Jahr auf 781 Abonnenten angestiegen.
Zahlreiche Beiträge haben auch lange nach ihrer Veröffentlichung auf unserer Homepage nicht an Aktualität verloren.

Um sie komfortabel aufrufbar und nutzbar zu machen, haben wir gleich auf der Startseite eine Suchfunktion eingebaut.
Der Erfolg ist evident: im Jahre 2002 hatten wir insgesamt 12.166 Besucher auf unserer Homepage. Das waren im Durchschnitt 1014 Zugriffe pro Monat.
Im Jahre 2003 ist die Anzahl der Zugriffe noch zahlreicher geworden.
So hatten wir insgesamt 25.019 Zugriffe pro Monat. Das waren im Durchschnitt 2085 Zugriffe pro Monat.
Das entspricht einer Steigerung der Zugriffe um 105%.



Besuchen Sie doch unsere Homepage:
www.patientenanwalt.com

7. VERANSTALTUNGEN – PROJEKTE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

a) Projekt EthikForum NÖ

Im Alltag der Krankenanstalten, Pflegeheime und im extramuralen Bereich gewinnen ethische Fragestellungen zunehmend an Bedeutung.

Seien es die Etablierung der Bewohnerrechte, der Heimvertrag oder neue gesetzliche Bestimmungen, die die Vorgehensweise bei freiheitsbeschränkenden Maßnahmen regeln sollen, im Lichte dieser Entwicklung scheint es angebracht, den Mitarbeitern in den Pflege- und Krankenhauseinrichtungen ein Forum zur Verfügung zu stellen, wo ethische Fragestellungen behandelt werden.

Im Jahr 2003 wurden die Vorarbeiten zur Gründung dieses Forums geleistet. Großer Dank gebührt an dieser Stelle Herrn Univ.Lektor Dr. Michael Peintinger, der maßgeblich die Geschäftordnung des Forums entwickelt hat.

Die offizielle Gründung des EthikForum Niederösterreich erfolgt im Jänner 2004.
Zum Vorsitzenden des EthikForums wurde Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten und Pflegeanwalt, gewählt. Zum Stellvertreter des Vorsitzenden wurde OA Univ. Lektor Dr. Michael Peintinger bestellt, der die wissenschaftliche Kompetenz einbringt.

Das Gremium bietet **ethische Reflexion** und damit eine **Entscheidungshilfe** für das Personal. Die Entscheidung selbst bleibt aber „vor Ort". Das Forum wird nur dann tätig, wenn eine Anfrage einlangt; entweder von einem Mitarbeiter/in einer genannten Einrichtung oder von einem Mitglied des EthikForums.
Das Ziel ist es, mit einem solchen Diskussionsprozess die „Für und Wider" von möglichen Entscheidungen herauszuarbeiten und evident zu machen sowie die Konsequenzen einer Entscheidung nachvollziehbar und abwägbar zu machen.

Einerseits kann den Mitarbeitern von Pflegeheimen, Krankenanstalten und extramuralen Einrichtungen eine wertvolle Hilfestellung angeboten werden, andererseits besteht die begründete Hoffnung, dass damit die Betreuung der Patienten, Heimbewohner und Klienten weiter an Qualität gewinnt.

Die ethische Reflexion wird insbesonders in folgenden Bereichen angeboten:

- Interaktion zwischen Personal und Heimbewohnern
- Würdevolle Betreuung
- Wahrung der Intimsphäre
- Therapiebegrenzung
- Sterben in Würde
- Einsatz von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen.

Im EthikForum sind Personen mit praktischer und fachlicher Kompetenz vertreten. Die 12 Mitglieder sind Mitarbeiter aus Krankenanstalten, Pflegeheimen und dem extramuralen Bereich, dem Verein für Sachwalterschaft und dem Dachverband für Selbsthilfegruppen. Es sind die relevanten Berufsgruppen aus dem ärztlichen Dienst, dem Pflegedienst, dem Verwaltungsdienst, der Patientenvertretung und dem juristischen Bereich vertreten.

b) Projekt: Kommunikation in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen

Das Gespräch und der Umgang mit Patienten und Pflegebedürftigen sind wesentliche Bestandteile medizinischer und pflegerischer Wirksamkeit. Patienten, Pflegebedürftige und das Personal in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen sind auf Vertrauen angewiesen. Für die einen sind Krankheit und Pflegebedürftigkeit oft Angst machende Ausnahmesituationen, für das Krankenhauspersonal ist diese Ausnahmesituation oft - emotional belastender - Alltag.
Jede Verbesserung des menschlichen Umgangs, jede Verbesserung der Kommunikation an allen Schnittstellen, vor allem den Schnittstellen zwischen Patienten, Pflegebedürftigen, Angehörigen und Helfern verbessert den Behandlungsprozess, die Zufriedenheit der Patienten und die Zufriedenheit der Krankenhausbediensteten.

In Zusammenarbeit mit dem NÖ Gesundheits- und Sozialfonds (NÖGUS), der NÖ Landesakademie und der Donauuniversität Krems hat die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft das Thema Kommunikation in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen unterstützend für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Krankenanstalten aufgegriffen.

Im Rahmen einer Erhebung an fünf Krankenanstalten in Niederösterreich werden mittels Fragebögen die Beobachtungen, Meinungen und Vorschläge der Krankenhausbediensteten erfasst, um sie in weiterer Folge nutzbar zu machen. Die Fragen beziehen sich unter anderem auf

- die für Gespräche aufgewendete Zeit,
- Situationen, in denen es häufig zu Kommunikationsschwierigkeiten kommt,
- vermutete Ursachen für Kommunikationsschwierigkeiten,
- Auswirkungen von Kommunikationsschwierigkeiten.

Die Ergebnisse der Erhebung werden Mitte- Ende 2004 vorliegen und sollen als Grundlage für die Unterstützung funktionierender Kommunikationsabläufe, als Verstärkung positiver Ansätze und als Motivationshilfe zu Veränderungen dienen.

c) Neues Beschwerdeformular

Ein umfassendes patientenorientiertes Beschwerdemanagement setzt eine leicht zugängliche Beschwerdeannahme voraus.

Das von uns entwickelte Formular zur Beschwerdedokumentation (siehe Anhang) erleichtert es zukünftig den Patienten/Heimbewohner/ Angehörigen, die wichtigen überprüfungsrelevante Informationen an uns zu geben und gewährleistet damit eine effektive Beschwerdebearbeitung durch unsere Mitarbeiter.
Wir können beobachten, dass dieses Instrument den Beschwerdeführern Sicherheit vermittelt und sie sich in ihrem Anliegen ernst genommen fühlen. Vielfach stellt es die Grundlage für einen weiteren konstruktiven Dialog dar.

Das Formblatt beinhaltet u.a.
- alle für eine Überprüfung wesentlichen Daten des Patienten/Heimbewohners
- alle Angaben zur die Beschwerde betreffenden Einrichtung (Krankenanstalt, niedergelassener Arzt, Pflegeheim, etc.) und
- sonstige, mit der Behandlung des Patienten befassten medizinischen/pflegerischen Leistungserbringer.

Auf der Rückseite des Formblatts hat der Patient/Beschwerdeführer die Möglichkeit, seine Wahrnehmungen hinsichtlich des Vorfalls in eigenen Worten zu schildern und darzustellen.

Das Beschwerdeformular wird von uns im Anlassfall und auf Anfrage kostenlos zugeschickt. Es ist auch als Download auf unserer Homepage zu finden.

P A T I E N T

Vorname:	Nachname:	Geb.Datum:
Wohnadresse:		
Telefonnummer/n (unter der wir Sie tagsüber erreichen können)**:**		
e-mail:		

V E R F A S S E R D E R B E S C H W E R D E

Name, Wohnadresse, Telefonnummer:

Bitte teilen Sie uns auch mit, in welcher Beziehung Sie zum Betroffenen stehen z.B.: Vater, Tochter, Lebensgefährte, etc (nur ausfüllen, wenn der Verfasser nicht der betroffene Patient ist).

K R A N K E N H A U S / H E I M / niedergelassener A R Z T, gegen das bzw. den sich die Beschwerde richtet

Name und Adresse:
Betroffene Abteilung:
Datum der Aufenthalte bzw. Behandlungen (von – bis):

Sonstige Krankenhäuser bzw. niedergelassenen Ärzte, die in Ihren Fall involviert sind

Name/Abteilung:	**Adresse**	**Datum der Aufenthalte bzw. Behandlungen**

B E S C H W E R D E G R U N D (formulieren Sie bitte **kurz** den Grund Ihrer Beschwerde):

_____

_____

_____

D A R S T E L L U N G aus S I C H T des B E T R O F F E N E N:

Hier haben sie die Möglichkeit ausführlichere Angaben zu Ihrer Beschwerde zu machen.
Falls der vorgesehene Platz nicht ausreicht, legen Sie bitte Zusatzblätter bei.

Zustimmungserklärung für Weiterleitung (bitte ankreuzen):

☐ **Ich erkläre mich damit einverstanden, dass die vorliegenden Angaben an die betroffene/n Einrichtung/en weitergeleitet werden.**

(Die Weiterleitung der Sachverhaltsdarstellung ist notwendig, damit die betroffene Einrichtung eine sinnvolle Stellungnahme abgeben kann.)

_____ **Datum**

_____ **Unterschrift des Patienten**