NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS BERICHT

BERICHTSZEITRAUM

1. Jänner bis 31. Dezember

2005

INHALTSVERZEICHNIS

1. VORWORT 3

2. ÜBER DIE PPA 5

A) ALLGEMEINES 5
B) ORGANISATION 5
C) PERSONELLE SITUATION 6
D) PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 7
E) PRAKTIKANTEN 7
F) UNSERE AUFGABEN 8

3. UNSER LEITBILD 9

4. GESCHÄFTSFÄLLE 10

A) AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR. 12
B) NÖ KRANKENANSTALTEN 14
C) VERLAUF DER LETZTEN 4 JAHRE IN DEN NÖ KRANKENANSTALTEN 16
D) DIE 3 KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ 16
E) AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN IN DEN KRANKENANSTALTEN AUF DIE JEWEILIGEN FACHGEBIETE 17
F) AUFTEILUNG DER FACHGEBIETE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR 18
G) AUFTEILUNG AUF DIE NIEDERGELASSENEN ÄRZTEN 18
H) AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE NIEDERGELASSENEN ÄRZTE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR 19
I) HOTLINE DATEN LEBIG 20

5. ERGEBNISSE 21

A) SCHADENSABFINDUNGEN 21
B) MEDIZINISCHE BEHANDLUNGSFEHLER 2005 22
C) SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE 23
D) ERGEBNISSE DIREKT MIT DER HAFTPFLICHTVERSICHERUNG ERZIELT 25
E) ZAHL DER AUSSPRACHEN BEI DER SCHIEDSSTELLE DER ÄRZTEKAMMER 27

6. KOMMUNIKATION-INTERAKTION 28

A) TELEFONGESPRÄCHE 28
B) ANZAHL DER BESPRECHUNGEN MIT PATIENTEN BZW. ANGEHÖRIGEN 28
C) MEDIENARBEIT 30
D) VORTRAGSTÄTIGKEITEN 31
E) HOMEPAGE 32
F) AUSLANDSKONTAKTE 33

7. VERANSTALTUNGEN – PROJEKTE 33

A) ARGE DER PATIENTENANWÄLTE 34
B) NETZWERK - OMBUDSSTELLEN 36

1. VORWORT

„Warum mischen sich Patienten immer mehr ein, warum können sie nicht einfach genießen und schweigen."

(Stoßseufzer eines Arztes, der mit den neuen Entwicklungen der Partizipation und Mitbestimmung nicht Schritt halten kann)

Der Tätigkeitsbericht 2005 ist von meinem Team und mir fertig gestellt worden und ich hoffe, dass wir Ihnen wieder interessante Daten und Fakten über das vergangene Jahr 2005 liefern können.

Die sich in den vergangenen Jahren abzeichnende Tendenz, des kontinuierlichen Ansteigens der Beschwerden, hat sich fortgesetzt. Ich sehe darin keine ausschließlich negative Entwicklung. Es zeigt sich, dass die Patienten mündiger werden und auch eine partnerschaftliche und gleichberechtigte Einbeziehung selbstbewusst fordern. Patienten sind auch nicht mehr bereit negativen Erlebnisse und Wahrnehmungen still Hinzunehmen und leise zu Dulden.

Freilich: gemessen an den vielen tausenden Diagnosen und Behandlungen, die jährlich in NÖ in den Krankenanstalten und im niedergelassenen Bereich stattfinden bewegen sich die Beschwerden nach wie vor in einem marginalen Bereich. Trotzdem ist ihnen ein besonderes Augenmerk und besondere Beachtung entgegenzubringen, da hier ein großes Erfahrungs- und Verbesserungspotential für das gesamte Gesundheitswesen liegt.

Eine weitere Tendenz hat sich ebenso stark fortgesetzt, dass nämlich das „know how“ der Patientenanwaltschaft immer stärker in den vielen Entscheidungsgremien und Arbeitskreisen, die jährlich stattfinden, wahrgenommen, einbezogen, umgesetzt und geschätzt wird.

Diese neue Präsenz und Beachtung zeigt sich unter anderem auch in der Medienarbeit. Die NÖ Patientenanwaltschaft wird zunehmend (und zwar ohne sich besonders darum aktiv zu bemühen) um ihre Stellungnahmen, Position und Meinung zu aktuellen gesundheitspolitischen Themen befragt; und zwar sowohl auf Landes-, als auch auf Bundesebene.

Das bedeutet selbstverständlich für mein Team und mich (neben der Erledigung des eigentlichen Beschwerdemanagements) zusätzliche Belastungen. Es erfüllt uns aber ebenso mit großer Freude und neuem starken Engagement, dass unsere Arbeit als wertvoll angesehen wird. Wir erhalten vollkommen neue Perspektiven und Möglichkeiten unsere Vorstellungen umzusetzen und die Interessen und Wahrnehmungen der Patienten stärker und effektiver einzubringen.

Ihr
Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

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. Sie sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren oder Auskünfte zu erteilen.

Gesetzliche Verschwiegenheitspflichten sind 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
Maria Prügl
Büroleiterin
Klaudia Rottensteiner, DSA
(derzeit im Karenzurlaub)
Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Erste Reihe: von links nach rechts:
Jahn, Bachinger, Aigner
Zweite Reihe: von links nach rechts:
Steindl, Ortel, Schmidt, Prunbauer, Prügl, Kräftner

Unser Stammteam verstärken **temporär** folgende **Mitarbeiter**:
Isabella Aigner
Sachbearbeiterin
Mag. Belinda Jahn, Juristin (**20 Std**.)
Juristische Recherchen
Michael Prunbauer, cand. jur. (**20 Std**.)
Juristische Recherchen.
Berta Steindl
Sozialarbeiterische Belange (Karenzvertetung für Frau Rottensteiner)

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

Frau **Marion Schmidt**, konnte ab 1. Jänner 2005 ihre Wochenstundenverpflichtung von 25 Stunden auf 40 Wochenstunden erhöhen.

e) Praktikanten

Praktikanten sind bei der NÖ PPA gerne gesehen. Praktikanten bringen uns frischen Wind, kreative Ideen und neue Perspektiven. Wir freuen uns daher, dass jedes Jahr großes Interesse an Praktikumsstellen bei der PPA besteht.

Fr. Katharina Reichel ist diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester und arbeitet zurzeit im Kaiser Franz Josef Spital, Wien, auf der anästhesiologischen Intensivstation. Seit 2000 studiert sie Betriebswirtschaft und wird das Studium voraussichtlich im Sommersemester 2005 abschließen. Bedingt durch ihren Beruf interessiert sie sich besonders für Patientenrechte und für Qualitätssicherung in den Krankenhäusern. Dies war mit ein Grund, dass Sie ein Praktikum bei der PPA vom 7. 2. 2005 bis 24. 2. 2005 absolviert hat.

Fr. Jana Kucerova kommt aus der Slowakei und studiert seit 4 Jahren an der rechtswissenschaftlichen Fakultät in Wien. Wenn sich ihre Pläne erfüllen, wird sie in 2 Jahren ihr Studium abschließen, und danach das Gerichtsjahr absolvieren.

Wegen ihres großen Interesses für das Medizinrecht hat sie sich entschlossen den Wahlfachkorb in Medizinrecht zu absolvieren. Sie wollte sich aber nicht nur die Theorie, die sie an der Uni lernt, anhören, sondern aus der Praxis möglichst viele Erfahrungen sammeln. Das Praktikum in der niederösterreichischen PPA vom 1.9. bis 30.9. 2005 bot ihr genug Möglichkeiten dazu und hat ihr viel Freude bereitet.

Nach Beendigung des Studiums der Rechtswissenschaften an der Universität Wien absolvierte **Fr. Mag. Christina Unterberger** in der Zeit vom 14.11.2005 bis 9.12.2005 ein Praktikum bei der NÖ PPA. Hierbei konnte sie das im Rahmen der Schwerpunktausbildung „Medizinrecht" erworbene Wissen in die Praxis umsetzen, neue Erfahrungen sammeln und Neues kennen lernen. Sie denkt daran sich nach Absolvierung der Gerichtspraxis auf das Medizinrecht zu spezialisieren.

f) 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 10):

- ✓ 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 stimmberechtigtes Mitglied der Gesundheitskommission des Bundes
- ✓ als Mitglied des wiss. Beirates der ÖQMed
- ✓ als Mitglied des Normungsausschusses „Gesundheitswesen" (Österr. Normungsinstitut).

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 erstellen wir jedes Jahr einen eigenen und auch bereits veröffentlichten Tätigkeitsbericht.

3. UNSER LEITBILD

- Wir sind Interessenvertretung und 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.

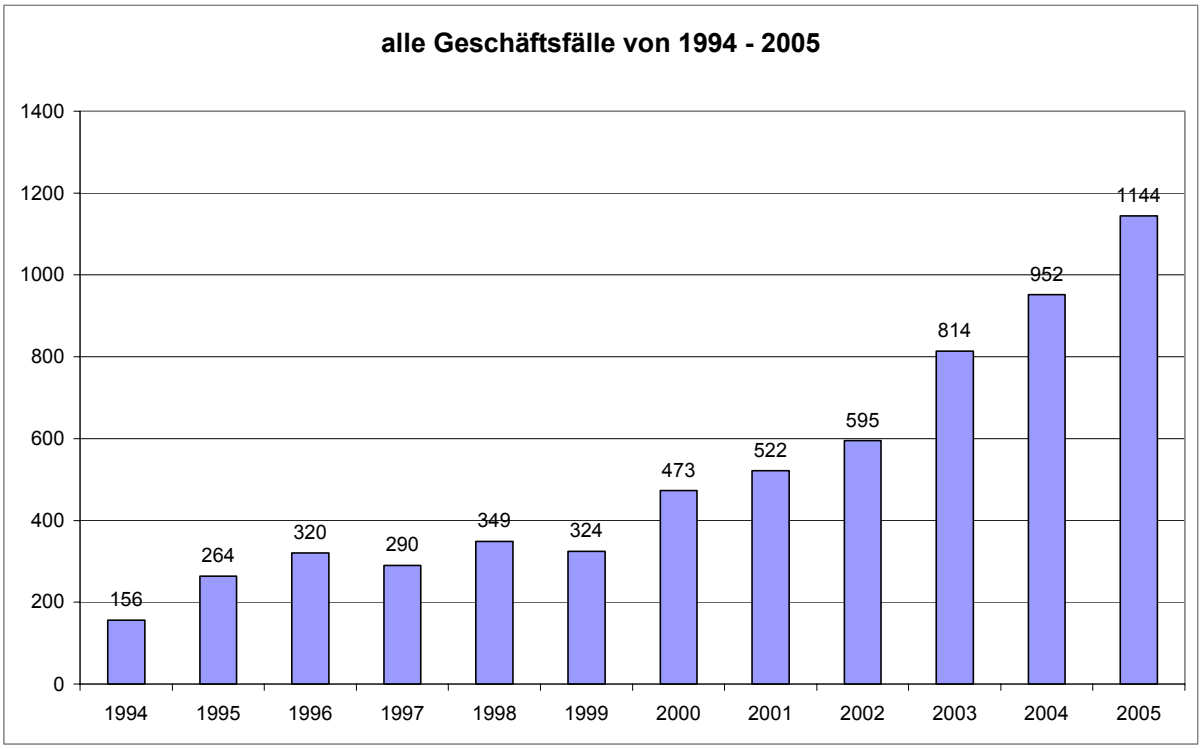
- Unser Feedback an die Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen verstehen wir als einen Beitrag externer Qualitätssicherung.

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

- Wir nehmen die 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.



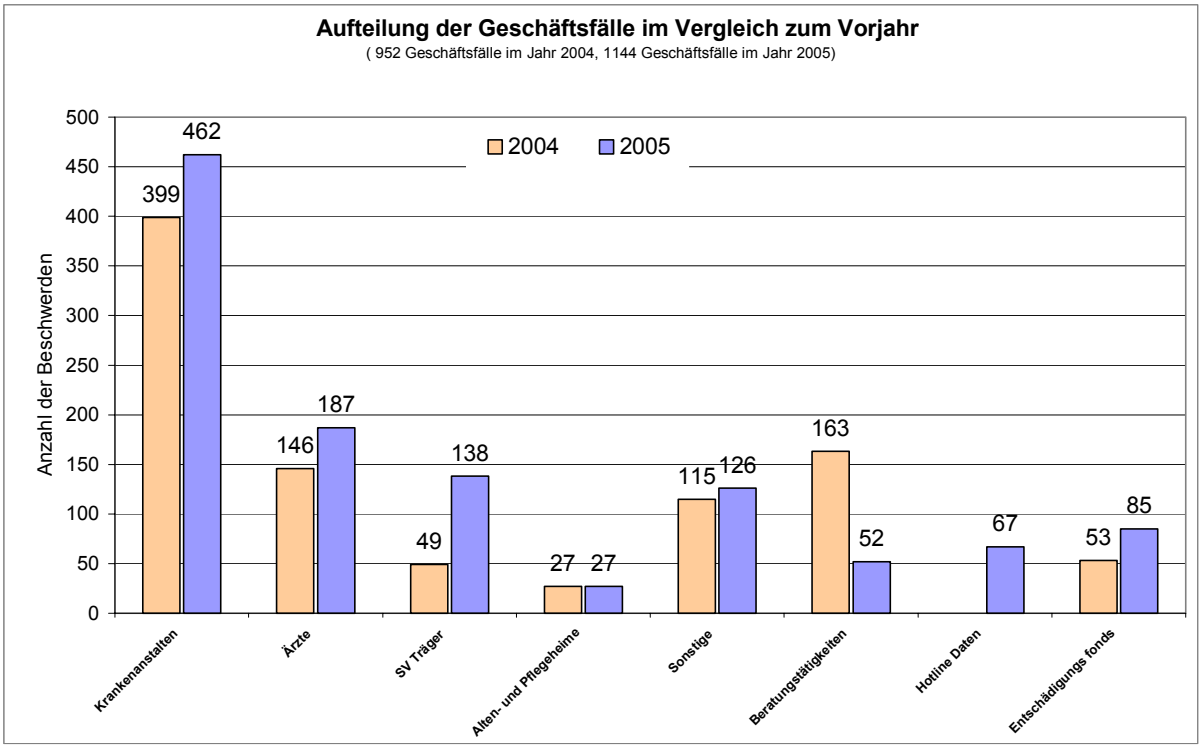
Von 2004 auf 2005 ergibt sich eine neuerliche **Steigerung von 20 %.**

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 zur Sensibilisierung feststellbar und die Bevölkerung ihre Interessen, Bedürfnisse und das Beschwerdemanagement zunehmend 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.

Besonders wichtig ist uns, 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 Steigerung der Beschwerden um 16% 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%.

Hinsichtlich der SV-Träger verzeichneten wir die meisten Beschwerden bei den Krankenversicherungsträgern. In diesem Bereich stellten wir im Vergleich zum Vorjahr, eine wesentliche Steigerung der Beschwerden fest.

Im Pflegeheimbereich blieben die Beschwerden konstant.

Unter den Bereich „Sonstige" fallen Beschwerden, die sich nicht den vorgenannten Bereichen zuordnen lassen, weiters sind darin Beschwerden über Rettungsdienste, Kuranstalten und Hauskrankenpflegedienste, sowie allgemeine Missstände in den Spitälern und Heimen enthalten.
Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 10%.

Im Bereich „Beratungstätigkeiten" werden sämtliche Beratungstätigkeiten, die von der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft übernommen werden, aufgezeichnet. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über Patientenrechte, wie etwa Selbstbestimmungsrecht, Patientenverfügungen, Informationsrechte, Einschau in die Krankengeschichte, Selbstbehalte/Kostenbeteiligungen oder etwa Informationen über Heime.

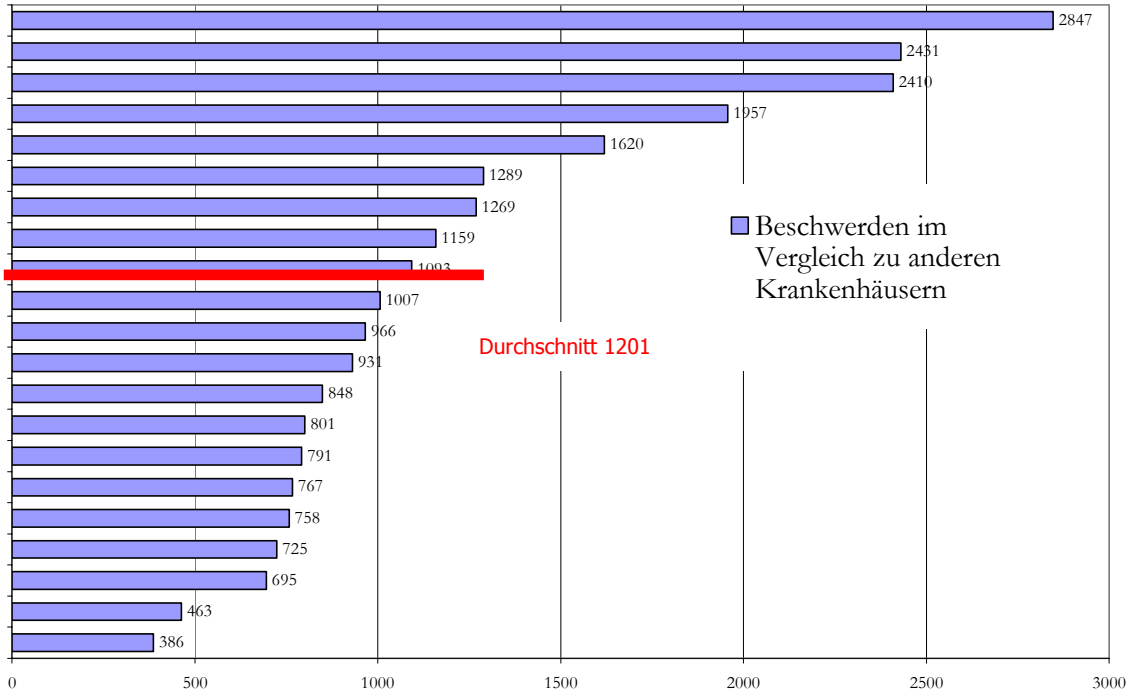
„Hotline Daten" Lebig: In diesem Jahr wurde in der PPA eine eigene Hotline eingerichtet, die Beschwerden in Hinblick auf die neu eingerichtete zentrale Rettungsleistelle LEBIG bzw. das Rettungswesen betroffen haben.
Insgesamt hatten wir dabei in kurzer Zeit 67 Fälle zu bearbeiten (siehe auch S 20).
Für diese Hotline wurde ein eigenständiger Bericht seitens der PPA verfasst und veröffentlicht.

Beim NÖ Patienten-Entschädigungsfonds gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Fälle um 60%.
Mehr darüber im bereits veröffentlichten Tätigkeitsbericht des NÖ Patienten-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, sich beschweren.
Im NÖ Durchschnitt aller Allgemeinen Krankenanstalten beschwerte sich **nur jeder 1.201. Patient**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und 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: 2.847. bedeutet, dass sich bezüglich dieser Krankenanstalt nur jeder 2.847. Patient beschwert hat.

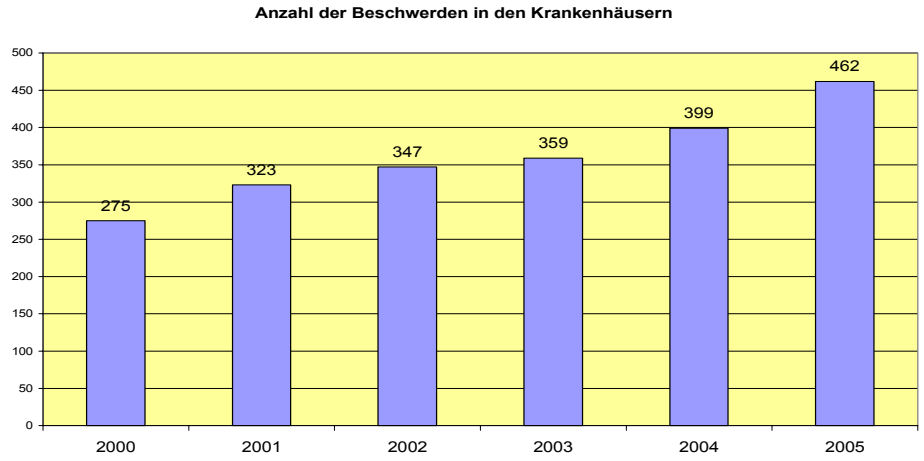


Im Diagramm auf der vorhergehenden Seite, sind alle allgemeinen NÖ Krankenanstalten aufgenommen. Die Sonderkrankenanstalt Grimmenstein und die LNK Mauer haben wir wegen der Nichtvergleichbarkeit mit allgemeinen Krankenanstalten nicht einbezogen.

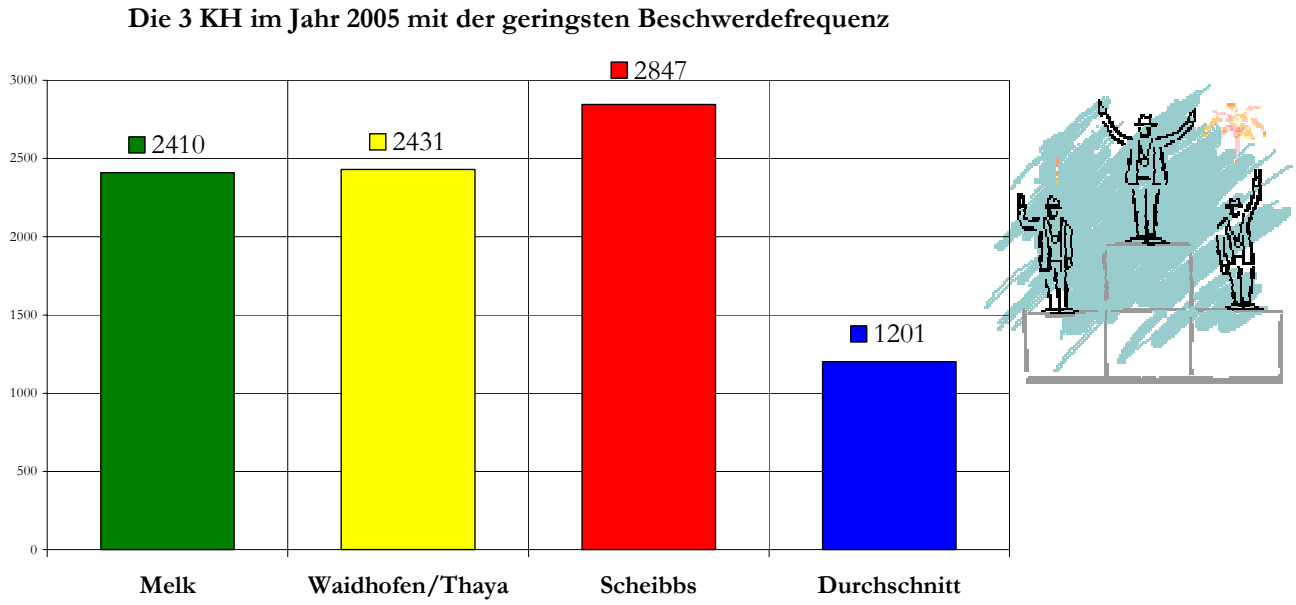
Die Beschwerden wurden an die Patientenfrequenz geknüpft; damit liegen besser vergleichbare und aussagekräftigere Ergebnisse vor als bei einer Anknüpfung an die Bettenzahl.

Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen.
Diese zeigt sich darin, dass sich in einem bestimmten Krankenhaus jeder 386. Patient beschwerte; dem gegenüber gibt es Krankenhäuser, bezüglich derer sich „nur" jeder 2.847. Patient beschwert hat bzw. überhaupt keine Beschwerden erfolgten.

c) Verlauf der letzten 4 Jahre in den NÖ Krankenanstalten



d) Die 3 Krankenhäuser mit der geringsten Beschwerdefrequenz



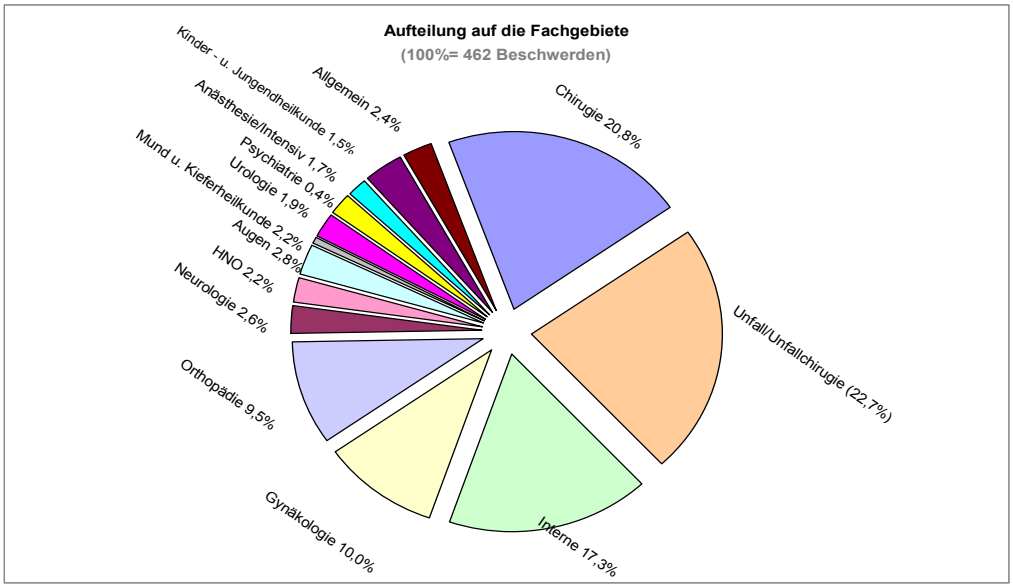
Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Durchschnitt jeder 1201. Patient im Jahre 2005. Hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass das KH Scheibbs bis jetzt insgesamt 3 mal seit dem Jahr 2000 im positiven Sinne an erster Stelle stand.

Im KH Scheibbs beschwerte sich nur jeder 2.847. Patient, im KH Waidhofen/Thaya beschwerte sich nur jeder 2431. Patient und im KH Melk nur jeder 2410. Patient.

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

Aber 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.

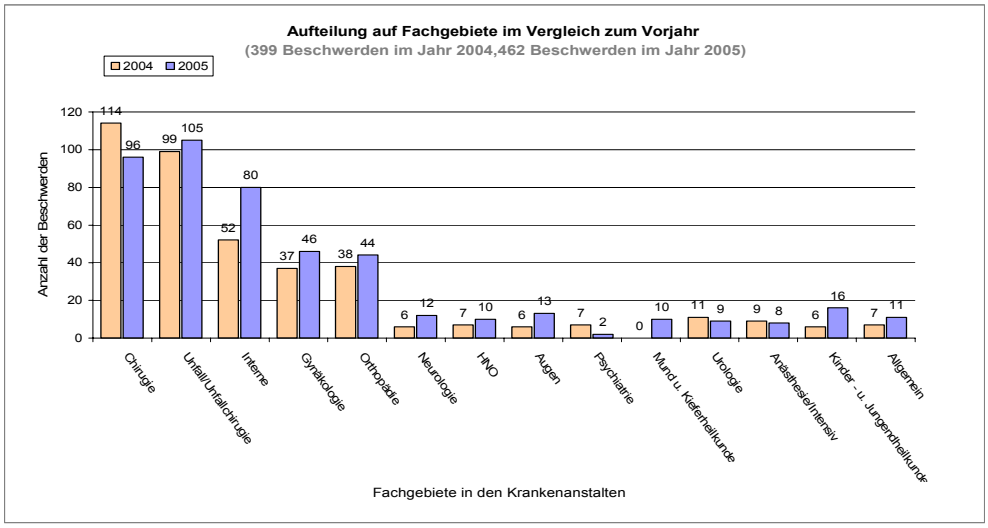
e) Aufteilung der Beschwerden in den Krankenanstalten auf die jeweiligen Fachgebiete



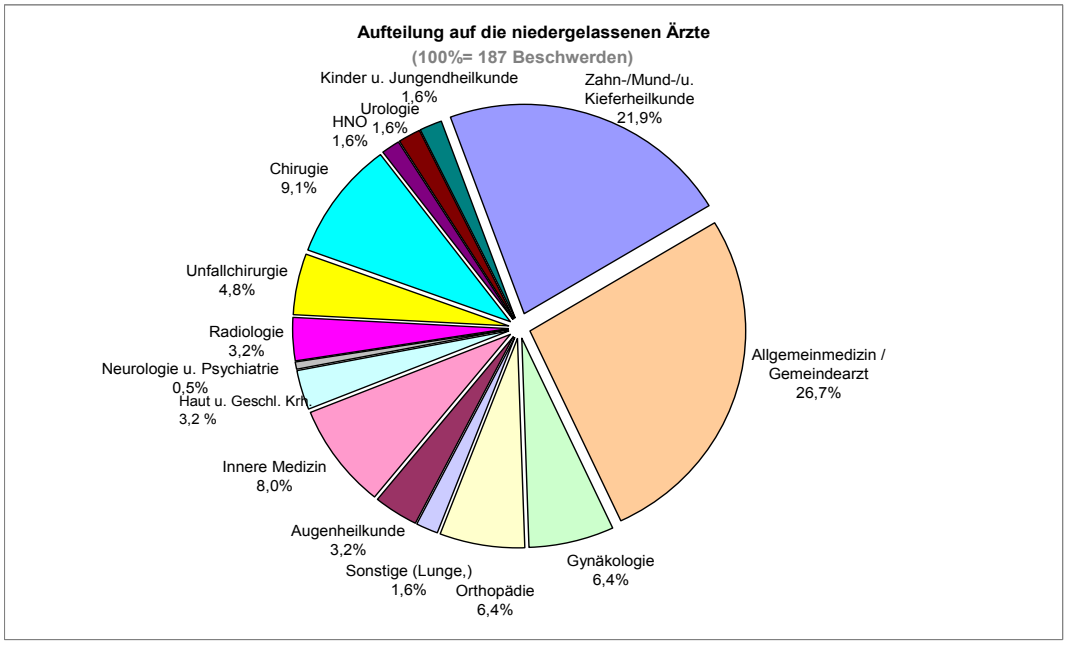
Insgesamt hatten wir in allen NÖ Krankenanstalten im Jahre 2005
462 Beschwerden zu verzeichnen, die damit im Vergleich zum Vorjahr um 16 % zugenommen haben.

Die Fächer Unfallchirurgie, Chirurgie und Interne, gefolgt vom Fach Gynäkologie und Orthopädie sind hier Spitzenreiter (82 % Anteil an den Gesamtbeschwerden). Ein Grund dafür ist sicher, dass die Gebiete Chirurgie und Unfallchirurgie besonders gefahren- und komplikationsbehaftet sind, außerdem ist dort für einen medizinischen Laien rascher der Verdacht gegeben, dass bei Ausbleiben des Behandlungserfolges „etwas nicht stimmt."

f) Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr

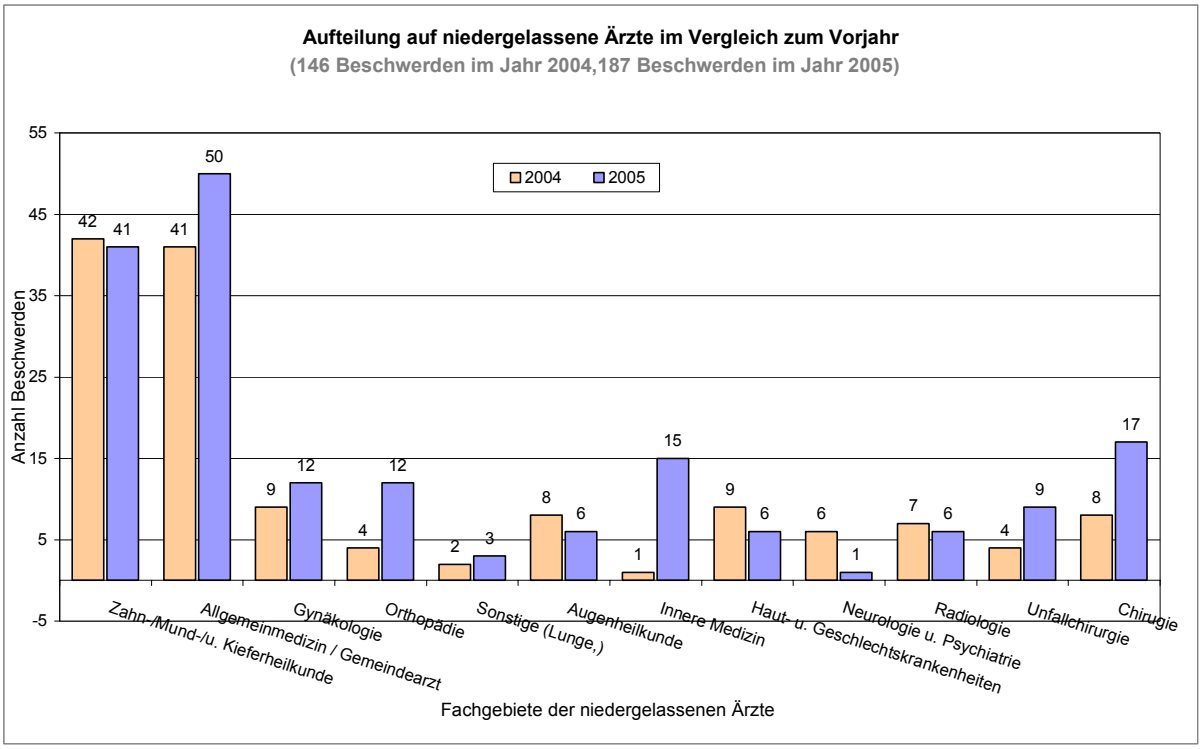


g) Aufteilung auf die niedergelassenen Ärzten



Insgesamt hatten wir bezüglich aller in NÖ niedergelassenen Ärzten 187 Beschwerden zu verzeichnen, was eine Steigerung um 28 % bedeutet.
Mit Stichtag 31.1.2005 gab es laut Ärztekammer in Niederösterreich 2213 Allgemeinmediziner, 2425 Fachärzte, 627 Zahnärzte und 771 Turnusärzte.
Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Allgemeinmediziner mit 27 %, der zweitgrößte Bereich betraf die Zahnärzte mit 22 % und der drittgrößte Bereich betraf die Chirurgen mit 10 %.

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



Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir bei den Zahnärzten einen kleinen Rückgang der Beschwerden um 2 % beobachten.

Der nächste große Bereich betraf die Allgemeinmediziner und Gemeindeärzte. Hier hatten wir im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Beschwerden um 22 %.

i) Hotline Daten Lebig

Schrittweise wurden in NÖ die lokalen Rettungsleitstellen an die neue zentrale Rettungsleitstelle **LEBIG** (Leitstellen- Entwicklungs-, - Betriebs- und Integrationsgesellschaft m.b.H.) angeschlossen. Im Zuge dieser großen Umstellung im NÖ Rettungsdienst kam es zu einer Häufung von Beschwerden durch Patienten und Rettungsdienstmitarbeitern. Daher wurde von der NÖ-PPA (auf Ersuchen des Landeshauptmannes) ab 23.02.2004 die **Rettungswesenhotline** eingerichtet. Dort wurden 141 Anrufe bearbeitet, in 67 Fällen war eine Überprüfung notwendig.
Diese betrafen:

47	die Leitstelle direkt oder indirekt
14	allgemeine Beschwerden im Rettungsdienst
4	die Verrechung bzw. andere finanzielle Angelegenheiten
2	direkt die sanitätsdienstliche Behandlung

Von den überprüften Fällen wurde zwar kein einziger schadensersatzrechtlich relevanter Haftungsfall festgestellt, jedoch wurden einige **Verbesserungspotentiale** sichtbar, wie zum Beispiel:

- Die Implementierung technischer Hilfsmittel
  (Pagernetz, GPS, Automatische Standortübermittlung bei Notrufmeldung)
- Schwerpunktsetzung auf die Kommunikationsschulung der Leitstellenmitarbeiter
- Umfassende Information der Bevölkerung über das neue System
- Reorganisation des Ärztenotrufes 141

Generell kann gesagt werden, dass die Probleme im Bereich LEBIG sowohl mitarbeiter- als auch patientenseitig primär im **kommunikativen** Bereich gelegen sind.
Zwischenzeitlich sind die Anfangsprobleme des neuen Systems beseitigt, die Anzahl neuer Beschwerden ist marginal. Neue Beschwerden können direkt an die NÖ-PPA gerichtet werden, die Hotline selbst wurde außer Betrieb genommen.
Darüber hinaus ist die NÖ-PPA im **„Qualitätsbeirat Rettungswesen"** integriert, um dort die Interessen der Patienten zu vertreten.
Informationen zur Leitstelle: http://www.lebig.at

Die Bearbeitung der einzelnen Fälle nahm für das gesamte Team der PPA sehr viel Zeit in Anspruch. Am meisten war unser Mitarbeiter Herr Michael Prunbauer mit der Bearbeitung der Fälle beschäftigt. Herr Prunbauer konnte in dieser schwierigen Situation der PPA, da vollkommen neue Herausforderungen für uns entstanden sind, seine Erfahrungen und Kenntnisse als Rettungssanitäter und als Emergency Medical Dispatcher (Leitstellenmitarbeiter) bei unserer Teamarbeit einbringen. Damit war es möglich, auch diese neue Beschwerdesituation sehr gut sowohl für die Patienten, als auch die Rettungseinrichtungen und die LEBIG zu meistern.

Erfreulich ist, dass die meisten Vorschläge der PPA auf fruchtbaren Boden gefallen sind und die Umsetzung begonnen wurde.

5. ERGEBNISSE

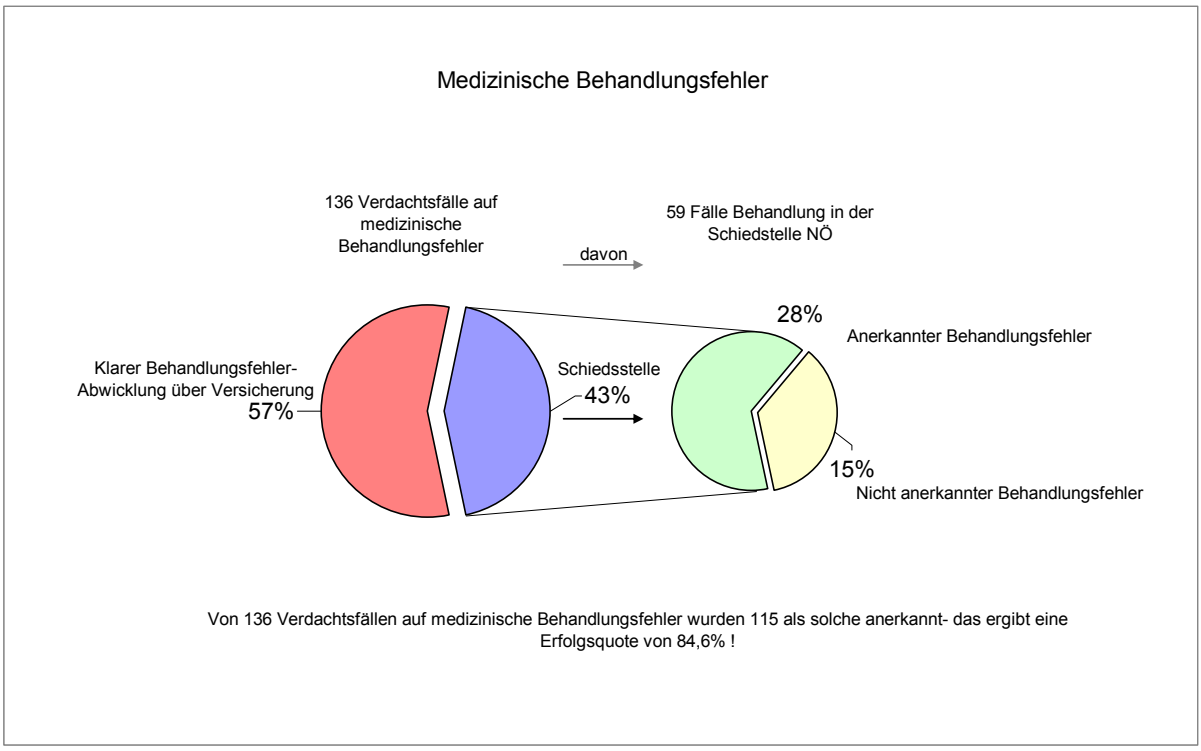
Zur Aufklärung der Anliegen der Patienten ist zusätzlich zu einer genauen rechtlichen auch eine ausführliche medizinische Überprüfung notwendig; diese wurde von unserem Arzt, Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall fachlich durchgeführt. Auch in pflegerischen Angelegenheiten war es notwendig Prüfungen 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 2005 wurden somit von der NÖ Patienten-und Pflegeanwaltschaft **187 Gutachten in Auftrag gegeben**. Das sind um 72 % mehr als im Vergleich zum Vorjahr.
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 und niedergelassenen Ärzten 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) Medizinische Behandlungsfehler 2005



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 649 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:
136 Beschwerdefälle (von 649) ausgefiltert werden konnten, bei denen aufgrund einer ersten Überprüfung die Vermutung bzw. der Verdacht eines medizinischen Behandlungsfehlers gegeben war.
Oder anders ausgedrückt: In 513 Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten juristischen bzw. medizinischen Überprüfung ergeben, dass keine Anhaltspunkte für einen eigentlichen medizinischen Behandlungsfehler vorlagen. 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.

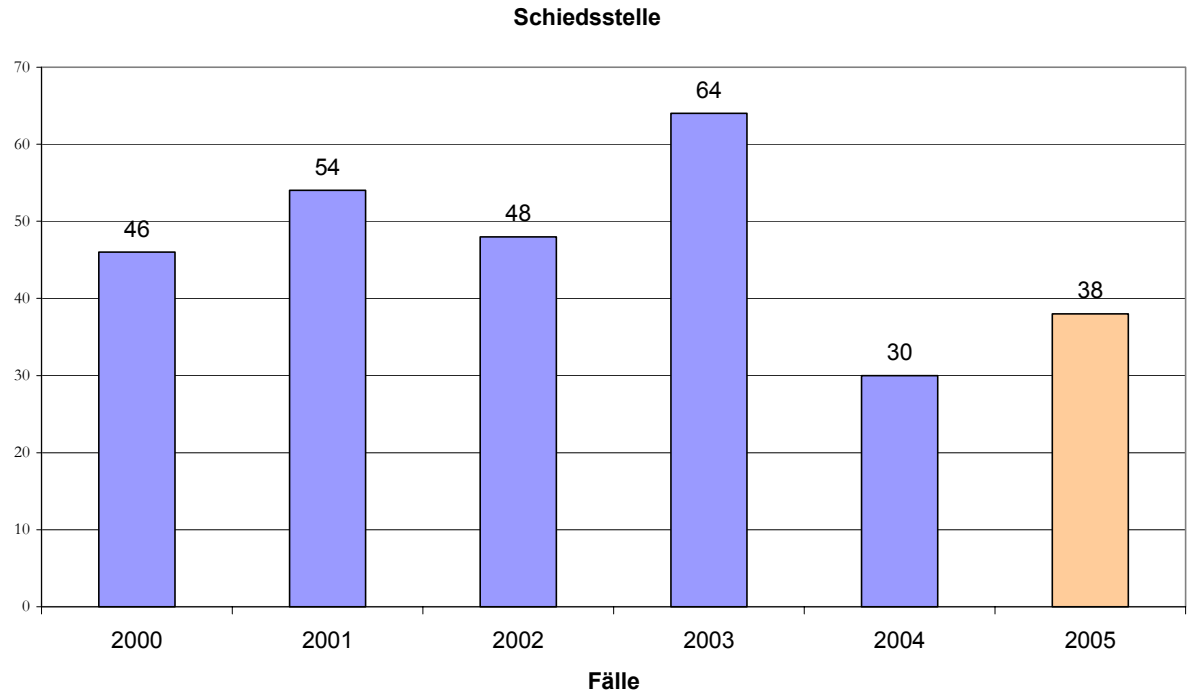
Von diesen 136 Verdachtsfällen:

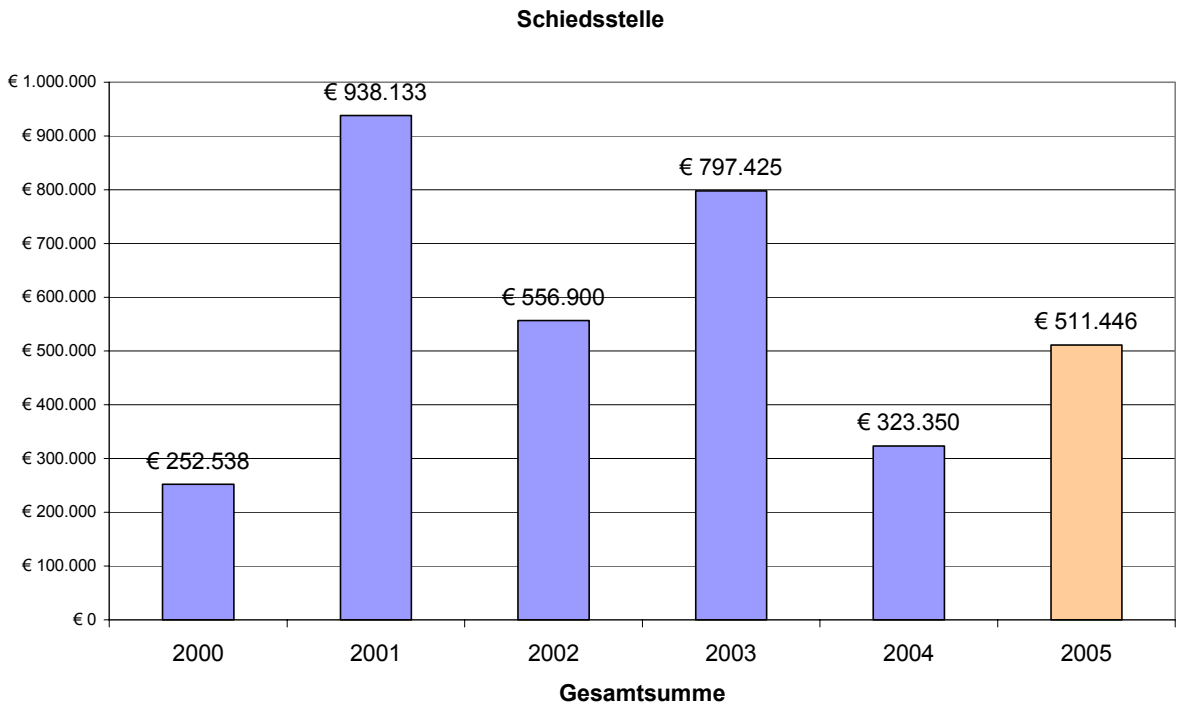
a) waren **77** Fälle eindeutig nachvollziehbare medizinische Behandlungsfehler. Diese haben wir direkt mit der jeweiligen Haftpflichtversicherung mit Erfolg verhandelt und gelöst;
b) hat in **59** Fällen die Prüfung durch die PPA ergeben, dass nachvollziehbare (wenn auch nicht von der Haftpflichtversicherung gleich anerkannte) Anhaltspunkte für das Vorliegen von medizinischen Behandlungsfehlern vorliegen. Diese Fälle wurden bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer vorgebracht, wovon **38** Schadensfälle als medizinische Behandlungsfehler anerkannt wurden.

Resümee:
In 136 Verdachtsfällen wurde also erreicht, dass 77 direkt mit der Haftpflichtversicherung und 38 über die Schiedsstelle der ÄK NÖ als medizinische Behandlungsfehler anerkannt werden konnten.
Dies ergibt eine Zahl von 115 erzielten Patientenentschädigungen im Jahr 2005.
Die ausgezahlten Schadenersatzbeträge sind im Folgenden aufgelistet:

c) Schiedsstellenergebnisse

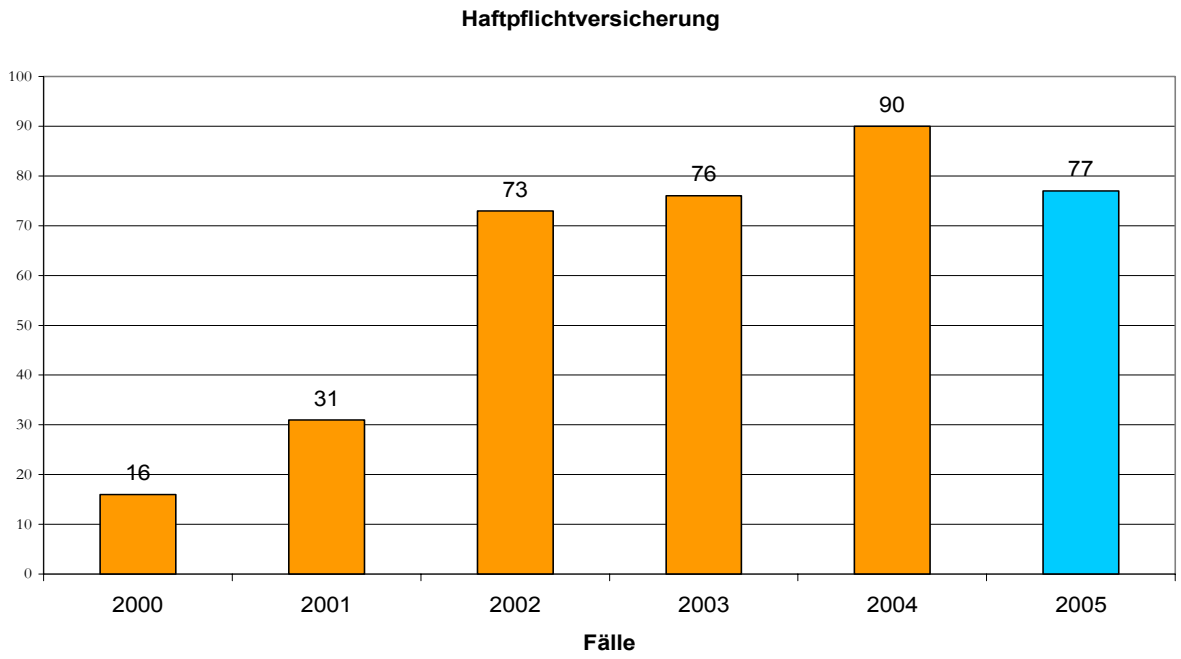
Lösungsvorschläge der Schiedsstelle, denen Entschädigungszahlungen zugrunde liegen.



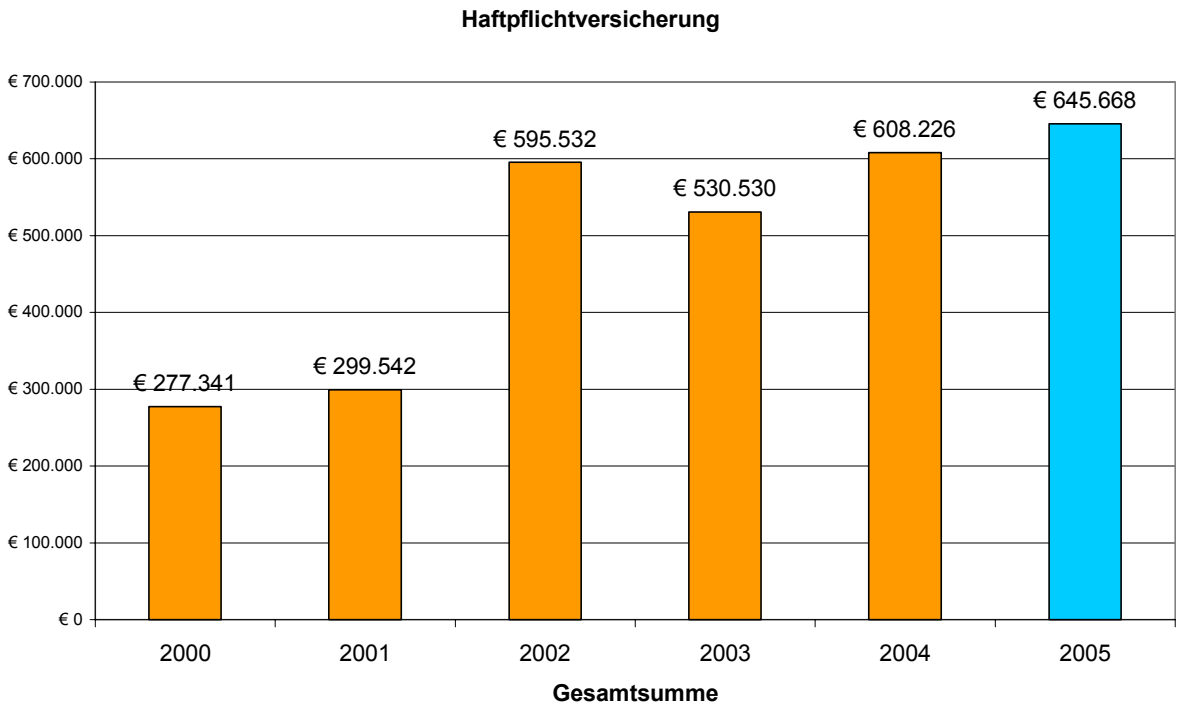

Schiedsstelle
€ 1.000.000
€ 900.000
€ 800.000
€ 700.000
€ 600.000
€ 500.000
€ 400.000
€ 300.000
€ 200.000
€ 100.000
€ 0
€ 252.538
€ 938.133
€ 556.900
€ 797.425
€ 323.350
€ 511.446
2000
2001
2002
2003
2004
2005
Gesamtsumme

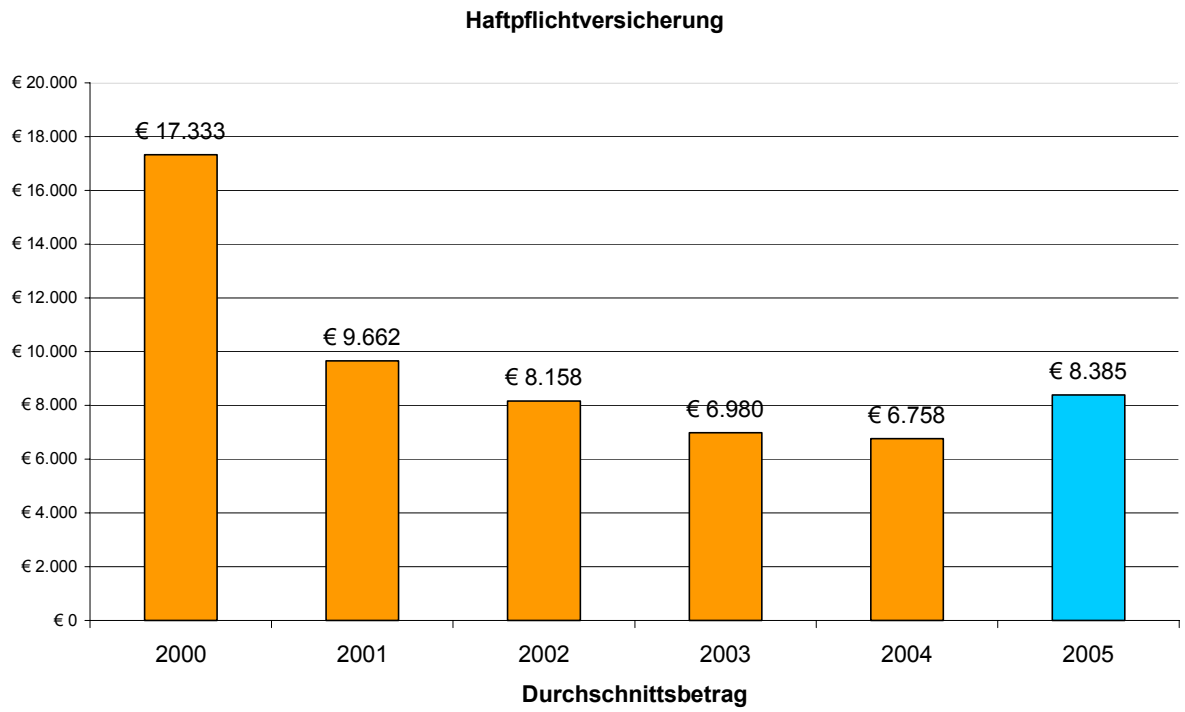
Schiedsstelle
€ 20.000
€ 18.000
€ 16.000
€ 14.000
€ 12.000
€ 10.000
€ 8.000
€ 6.000
€ 4.000
€ 2.000
€ 0
€ 10.979
€ 17.372
€ 11.602
€ 12.460
€ 10.778
€ 13.459
2000
2001
2002
2003
2004
2005
Durchschnittsbetrag

d) Ergebnisse direkt mit der Haftpflichtversicherung erzielt

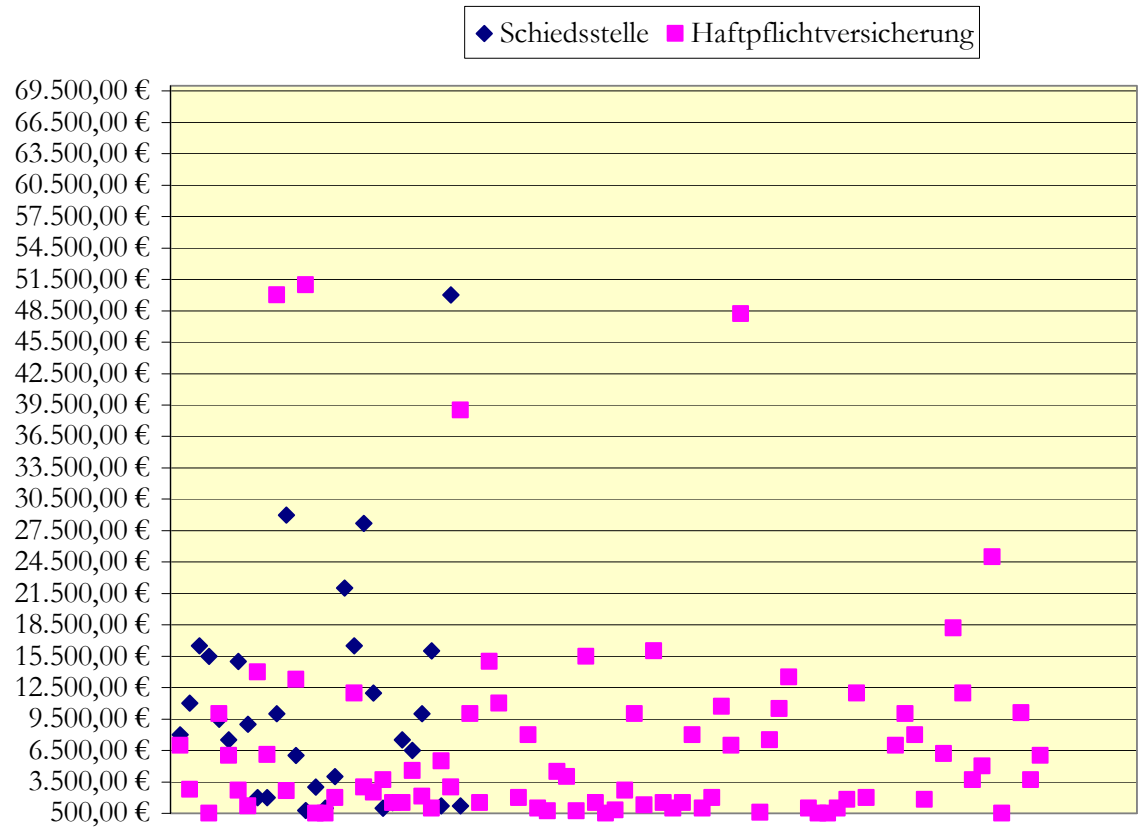


Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle:

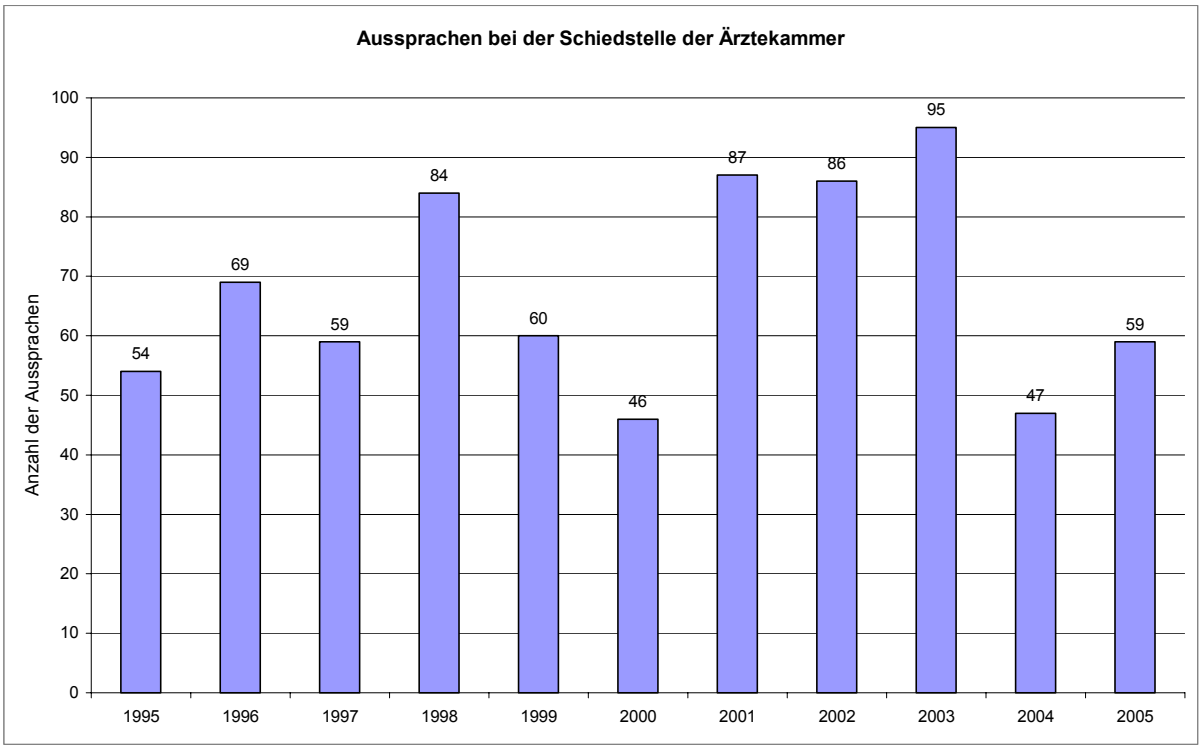




Die Verteilung der einzelnen Schadenersatzbeträge ist aus der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die Höhe der meisten Beträge im Bereich bis zu € 20.000.- liegt.



e) Zahl der Aussprachen bei der Schiedsstelle der Ärztekammer



Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der Ärztekammer für Niederösterreich hat auch im Jahre 2005 reibungslos und klaglos funktioniert.
Im Jahr 2005 hatten wir insgesamt 59 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer.
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.

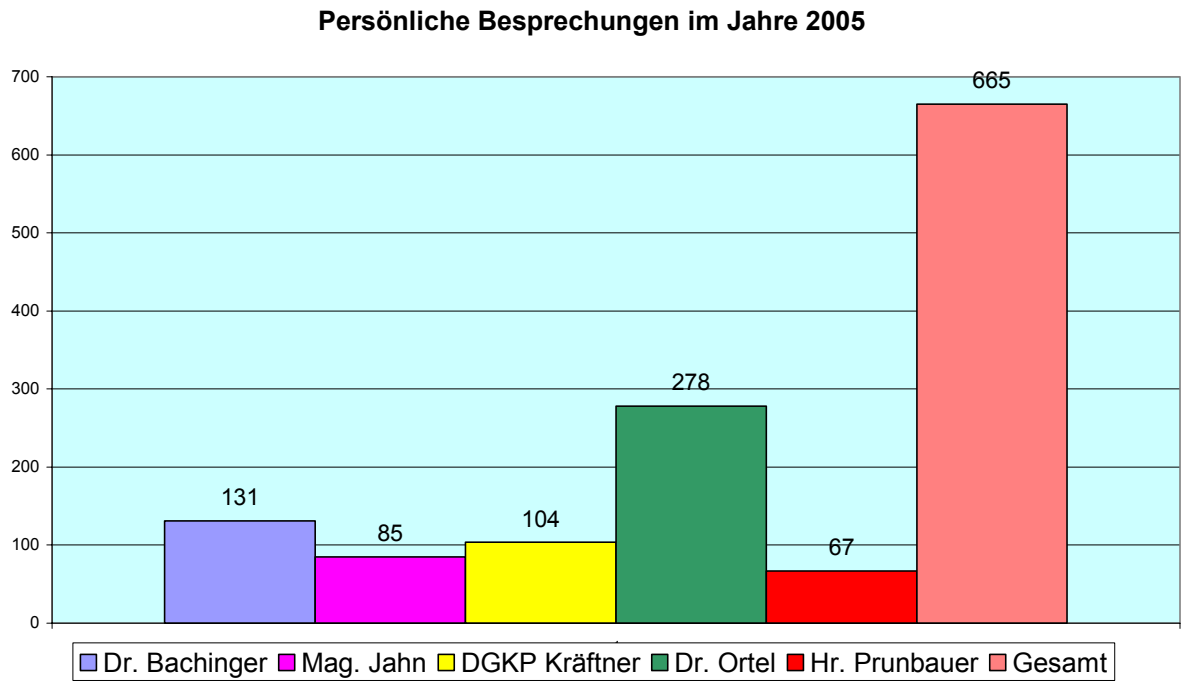
6. KOMMUNIKATION-INTERAKTION

a) Telefongespräche

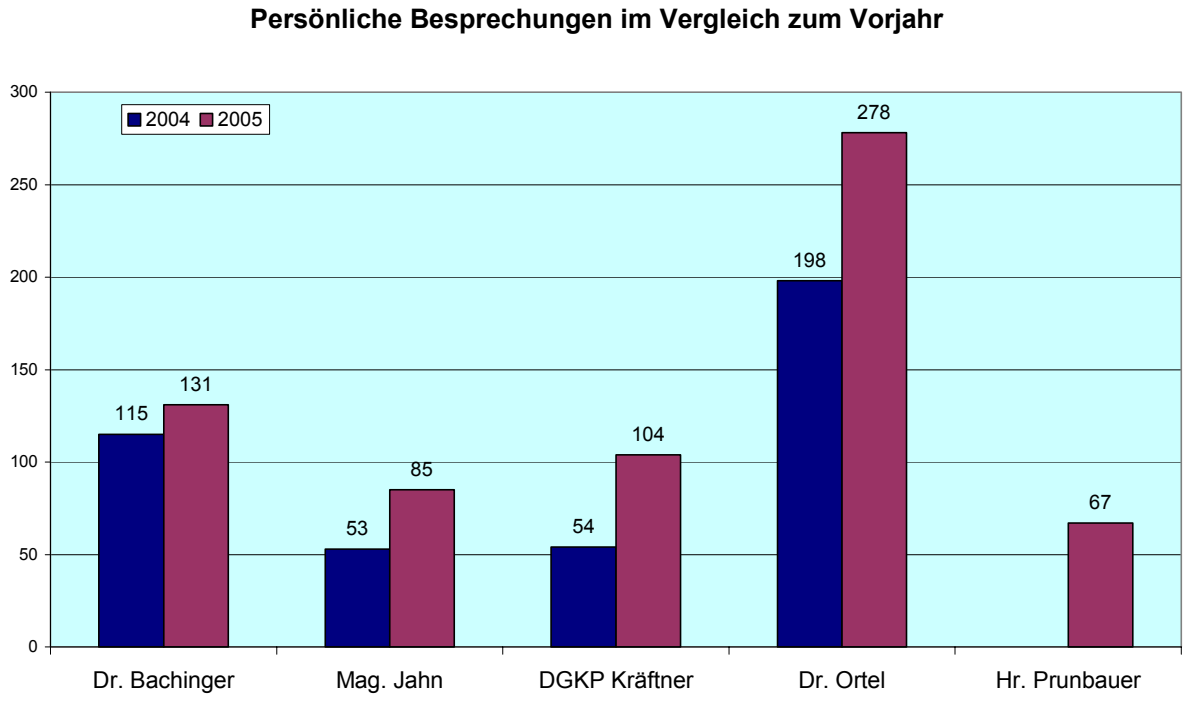
Sehr viele Fragen, etwaige Probleme und Beschwerden konnten wir durch sofortige, direkte telefonische Kommunikation mit den Betroffenen erledigen.

Insgesamt gingen alleine von der PPA **13.368 Telefonate** nach außen.
Das heißt: im **Durchschnitt** wurden **1.114** Telefonanrufe von allen Mitarbeitern der NÖ PPA pro Monat **getätigt**.
Die eingehenden Telefonate sind bei diesen Zahlen nicht berücksichtigt.

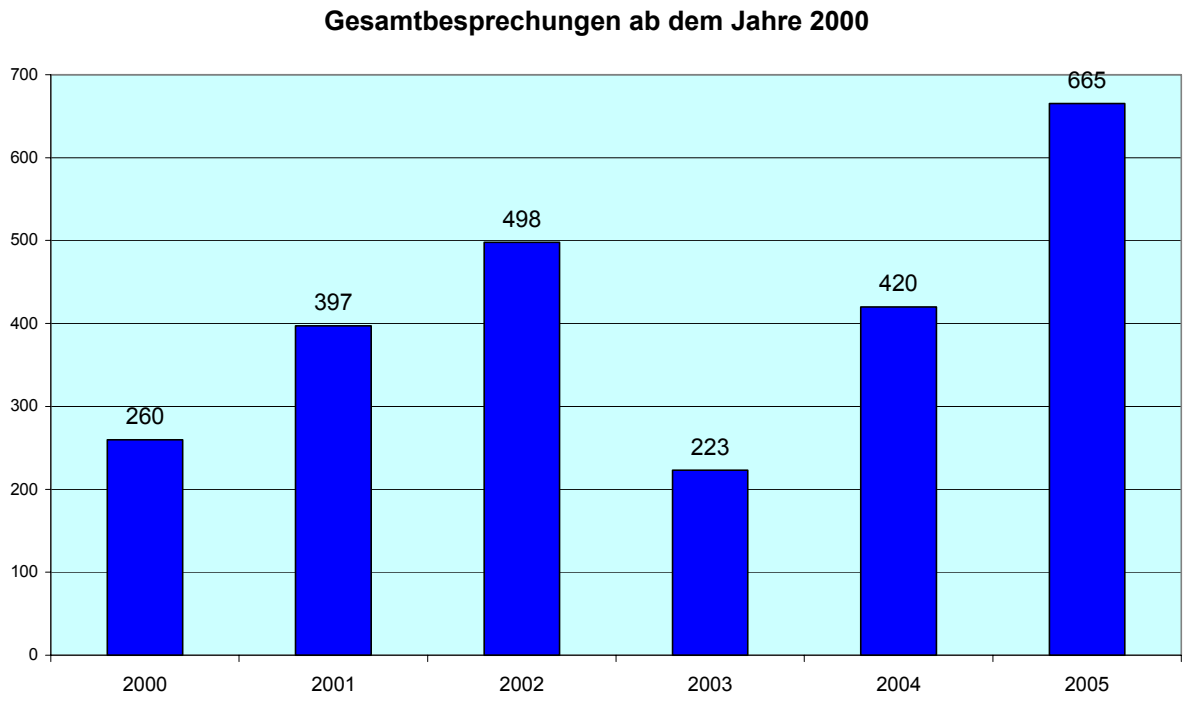
b) Anzahl der Besprechungen mit Patienten bzw. Angehörigen



Besonderen Wert legen wir auf den persönlichen Kontakt mit den Patienten bzw. deren 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 etwa 1 Stunde gedauert.



Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Besprechungen mit den Patienten und deren Angehörigen um etwa 58 % zu.

c) Medienarbeit

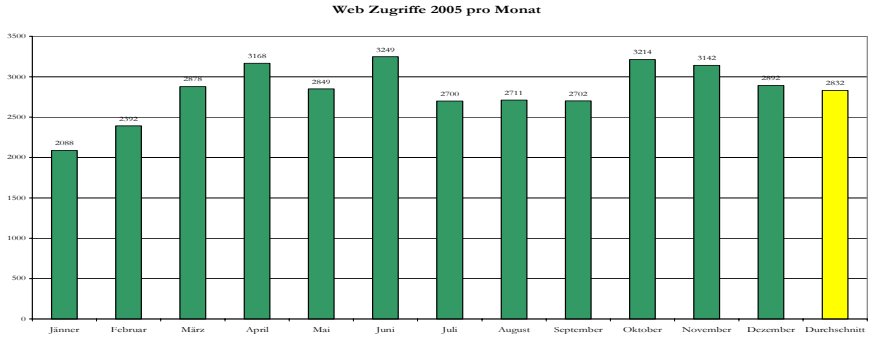
Der Umgang mit den Medien und die Öffentlichkeitsarbeit sind für uns ein wichtiges Anliegen.
Die Medien sind für uns ein wesentlicher Partner und ein äußerst effektives Mittel, das Bewusstsein für Patientenrechte an die Bevölkerung und das Gesundheitspersonal weiterzugeben.

d) Vortragstätigkeiten

Der direkte Kontakt mit dem Gesundheitspersonal im Rahmen von Kongressen und Veranstaltungen sowie in den einzelnen Krankenanstalten und Pflegeheimen ist für eine ausgewogene und praxisbezogene Arbeit der Patientenanwaltschaft unumgänglich.
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.

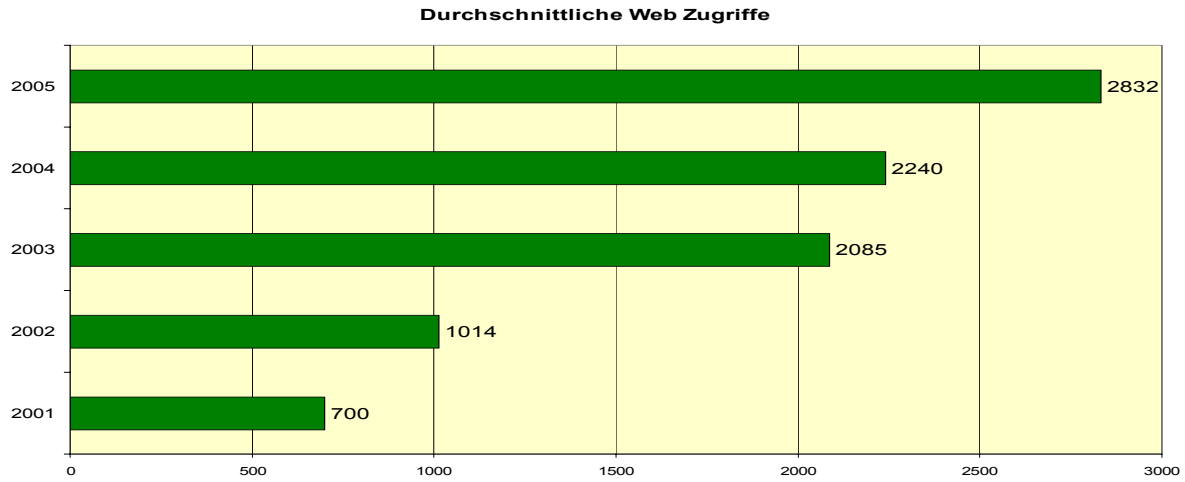
e) Homepage

Unsere Homepage ist ein effizientes, effektives und kostengünstiges Kommunikationsmittel.
Monatlich wird unsere Homepage aktualisiert und neue Beiträge zur Veröffentlichung gebracht. Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos abonniert werden kann.
Hatten wir im Jahre 2004 noch 898 ständige Abonnenten, so ist die Zahl in diesem Jahr auf **1.008 Abonnenten** angestiegen. Das entspricht einer Steigerung um 12 %.
Zahlreiche Beiträge haben auch lange nach ihrer Veröffentlichung auf unserer Homepage nicht an Aktualität verloren.



Der Erfolg ist evident:

Im Jahre 2005 hatten wir insgesamt **33.985 Besucher** auf unserer Homepage. Das entsprach einem **Durchschnitt** von **2832 Zugriffen** pro Monat.
Waren es im Jahr 2001 noch 700 Zugriffe pro Monat so sind es im Jahr 2005 pro Monat 2832 Zugriffe.
Das entspricht einer Steigerung der Zugriffe seit 2001 um 305 %.



Besuchen Sie doch unsere Homepage:
www.patientenanwalt.com

f) Auslandskontakte

Bei Kongressen und Tagungen konnten unsere Erfahrungen aus Österreich präsentiert werden:

- Slowakei, Bratislava: Informationsrechte für Patienten
- Mexiko, Monterrey: Krankengeschichte
- Schweiz, Basel: Patientenverfügung
- BRD, Berlin: Patientenanwaltschaft
- BRD, Frankfurt: Patientenverfügung

VERANSTALTUNGEN – PROJEKTE

a) 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 einem Bundesland. In diesem Jahr fanden die Tagungen im ersten Halbjahr in Tirol und vom 17. bis 18. November 2005 in der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft statt.

von links nach rechts: die PatientenanwältInnen Österreichs
Gerald Bachinger, Barbara Soder, Josef Weiss, Walter Dohr, Alexander Wolf, Renate Hammer, Erwin Kalbhenn, Mercedes Zsifkovic, Renate Skledar.

Hauptthemen waren aus aktuellem Anlass das Gesundheitsqualitätsgesetz, der österreichische Jahresbericht der Patientenanwaltschaften und die bessere Zusammenarbeit und Abstimmung mit der Volksanwaltschaft. Wir haben uns daher sehr gefreut, Volksanwalt Dr. Kostelka als Gast bei uns in NÖ begrüßen zu können.

b) Netzwerk - Ombudsstellen

Im Jahr 2001 gab es die erste Ombudsstelle in einem NÖ Krankenhaus. Innerhalb der letzten 4 Jahre haben sich immer mehr Krankenhäuser und auch die NÖ Gebietskrankenkasse zu einem Netzwerk Ombudsstellen zusammengeschlossen.

Aufgabe der Ombudsstellen ist die Aufklärung von Missverständnissen, die Vermittlung in Streitfällen, die Beantwortung von Fragen des Krankenhausalltags und die Kontaktaufnahme und Kontaktpflege zu den niedergelassenen Selbsthilfegruppen vor Ort. Patientennähe, Verständnis für schwierige Situationen und ein offenes Ohr für Probleme zeichnen die Ombudsstelle aus. Unbürokratisch und rasch soll den Patienten und deren Angehörigen Hilfe angeboten werden.

Das Jahr 2005 war geprägt von einigen Veränderungen im Netzwerk Ombudsstellen. Was bisher auf rein freiwilliger Basis gewachsen war, wurde nun innerhalb der NÖ Landeskliniken neu organisiert.

Im Jahr 2005 wurden innerhalb des Netzwerks Ombudsstellen folgende organisatorische Arbeiten abgeschlossen:

- Bewilligung der Errichtung von Ombudsstellen für alle NÖ Landeskliniken durch die NÖ Landesklinikenholding
- Erstellung eines einheitlichen Arbeitshandbuchs

Marion Hoffmann

Für Rückfragen zum Tätigkeitsbericht stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Dr. Gerald Bachinger
und sein Team