NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2010

Berichtszeitraum
1. Jänner bis 31. Dezember 2010

Inhaltsverzeichnis

VORWORT **3**

1. GESCHÄFTSFÄLLE **5**

1.1 ÜBERSICHT 5
1.1.1 ANZAHL DER GESCHÄFTSFÄLLE 5
1.1.2 AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR 6
1.2 GESCHÄFTSFÄLLE IM EINZELNEN 8
1.2.1 KRANKENANSTALTEN 8
A) BESCHWERDEFREQUENZ (BENCHMARKING) - 2010 8
B) DURCHSCHNITTLICHE BESCHWERDEFREQUENZ 9
C) BESCHWERDEN AN DIE PPA ÜBER DIE KRANKENANSTALTEN 9
D) DIE 3 KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ 10
E) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN 11
F) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR 12
1.2.2 NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN 13
A) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN 13
B) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR 14
1.2.3 PATIENTENVERFÜGUNG 15
A) ANZAHL UND AUFTEILUNG NACH GESCHLECHT 15
B) VORPRÜFUNG 16
C) FORMULAR 18
D) MOTIVE 18
E) ERSTELLUNG 19
F) ONLINE-FORMULAR ZUM ERSTELLEN EINER PATIENTENVERFÜGUNG 20

2. ERGEBNISSE DER SCHADENSFÄLLE **21**

2.1 VORGEHENSWEISE 21
2.2 BEHANDLUNGSFEHLER 22
2.3 SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE 24
2.4 DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHTVERSICHERUNGEN 26
2.5 ZAHL DER AUSSPRACHEN BEI DER SCHIEDSSTELLE DER NÖ ÄRZTEKAMMER 28

3. KOMMUNIKATION-INTERAKTION **29**

3.1 TELEFONGESPRÄCHE 29
3.2 PERSÖNLICHE BESPRECHUNGEN 29
3.3 MEDIENARBEIT 30
3.4 VORTRAGSTÄTIGKEIT 31
3.5 HOMEPAGE 32

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE **34**

4.1 TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE 34
4.2. TAGUNGEN, KONGRESSE IN ÖSTERREICH 35

5. INTERNA **40**

5.1 PERSONELLE SITUATION 40
5.2 PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 42
5.3 PRAKTIKANTINNEN 42

6. ANHANG **45**

6. 1 ALLGEMEINES 45
6. 2 ORGANISATION 45

VORWORT

„Gesund, gerecht, bezahlbar – ein Widerspruch?“

Die Gesundheits- und Reformgespräche in Alpbach im Jahr 2011 haben sich schwerpunktmäßig mit den Grundanliegen und damit auch grundsätzlichen Zielen eines öffentlichen und solidarischen Gesundheitswesens beschäftigt. In vielen hochrangig besetzten Arbeitskreisen wurde diesen kontroversiellen und spannenden Fragestellungen nachgegangen. Mein Impulsstatement anlässlich des „Late Night Talks“ lautete folgendermaßen:

„Das österreichische Gesundheitswesen hat in der Vergangenheit grundsätzlich bewiesen, dass „Gesund, gerecht, bezahlbar“ kein Widerspruch sein muss. Damit aber diese Ziele in der Zukunft weiterhin erreicht werden können, müssen grundlegende Strukturreformen begonnen und vollständig umgesetzt werden. Eine aktuelle Studie der GÖG („Das österreichische Gesundheitswesen im internationalen Vergleich“, Ausgabe 2010) hat gezeigt, dass die Performance des österreichischen Gesundheitswesens im guten Mittelfeld liegt; dies ist freilich mit einem relativ hohen Anteil (Österreich liegt hier im oberen Drittel) der Gesundheitsausgaben am BIP verbunden. Das bedeutet, dass die Performance lediglich mittelmäßig ist, aber im Vergleich die Ausgaben relativ hoch sind.

In diesem Spannungsfeld liegt das Potential für weitere Qualitätsverbesserungen und für das Freimachen von finanziellen Ressourcen für Versorgungsfelder, die derzeit unterrepräsentiert sind. Bedauerliche (und für ein hochentwickeltes Gesundheitssystem schmerzliche) Versorgungsdefizite zeigen sich etwa im Bereich der Kinder- und Jugendlichenversorgung, der integrierten Versorgung, der Geriatrie, des unzureichenden Poolings der Risiken und Einkommensgruppen und ganz besonders im Bereich der Prävention.

Das österreichische Gesundheitswesen laboriert seit Jahrzehnten an der enormen Fragmentierung und dem unabgestimmten Nebeneinander von stationärem und niedergelassenem Bereich sowie der nicht ausreichenden „primary health care“ Grundversorgung. Überversorgung und Unterversorgung haben sich nebeneinander historisch entwickelt und bedarfsgerechte Planung und Versorgung können wegen der mangelnder Transparenz kaum zum Zug kommen.

Die strategische Ressourcenverteilung geschieht eher zufällig und getriggert von Singularinteressen. Es gibt keine umfassende Forschung und politische Entscheidungsunterstützung, wie die beschränkten Mittel möglichst effektiv, im Sinne von public health Ansätzen, für die Patienten und die Bevölkerung eingesetzt werden sollen. Dazu kommt eine ärztliche Standesvertretung die, wie das jüngste Beispiel e-Medikation wieder einmal deutlich zeigt, jeden notwendigen Reformschritt mit Vehemenz und Wirksamkeit blockiert.

Eine offene Diskussion, abseits von Tabus und „heiligen Kühen“ und ein klares und nachdrückliches Zurückdrängen von singulären Gruppeninteressen, unter Zugrundelegung von „public health“ Grundsätzen, ist das Gebot der Stunde.

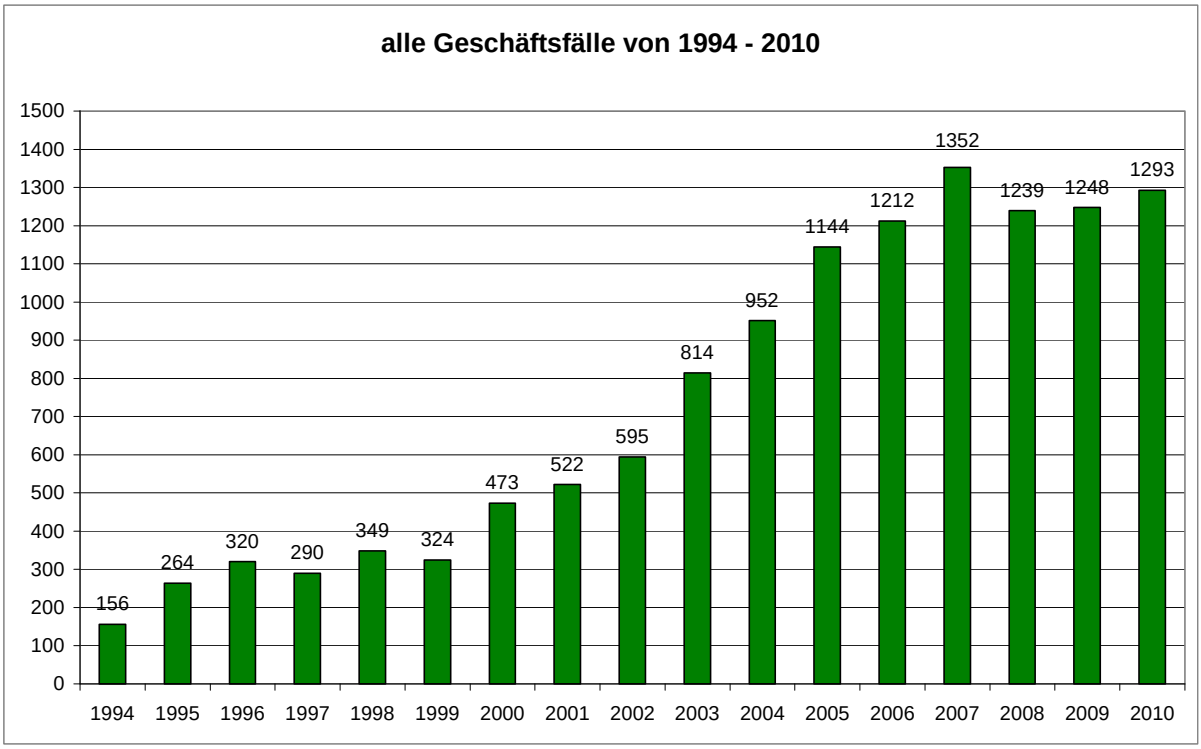
Dr. Gerald Bachinger
Sprecher der Patientenanwälte Österreichs“

1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

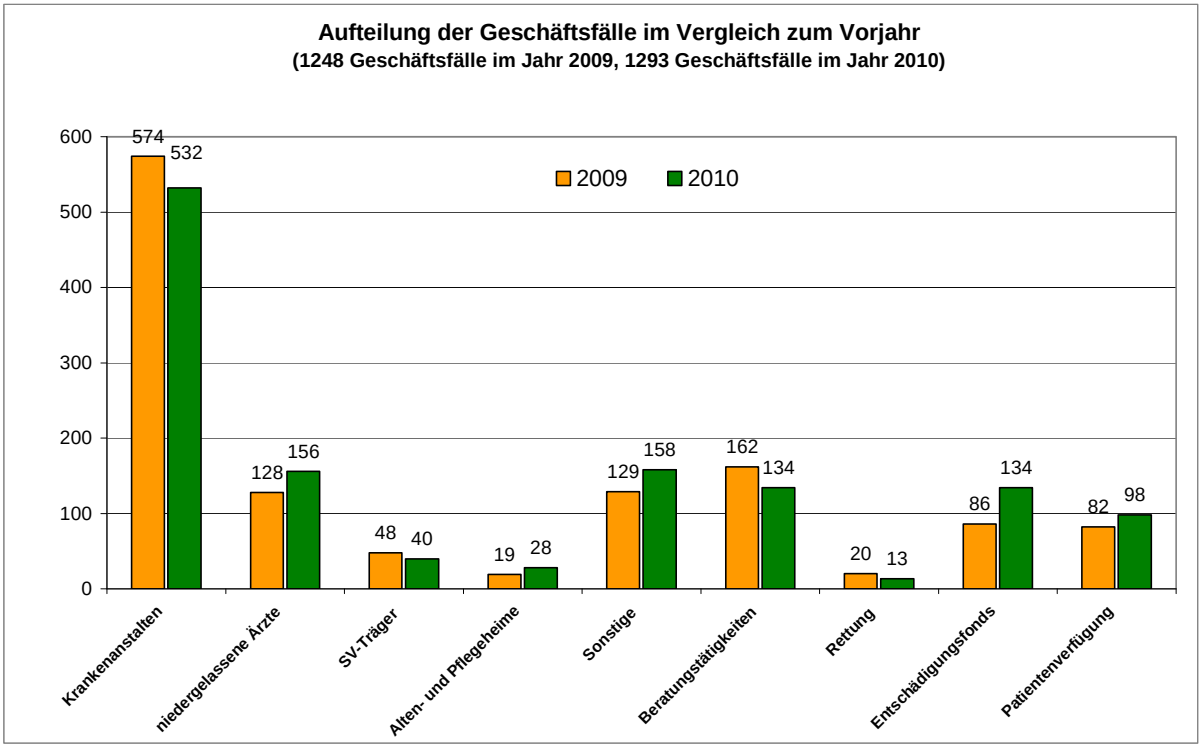
1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

Im folgenden Diagramm sind nur diejenigen Geschäftsfälle enthalten, die bei uns einen schriftlichen „Aufwand“ hervorgerufen haben und auch als schriftliche Geschäftsfälle erfasst sind. Die große Anzahl an telefonischen Beratungen, Auskünften und Beschwerdeerledigungen ist davon nicht umfasst.



Von 2009 auf 2010 verzeichneten wir eine leichte Zunahme von 4%.

1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Krankenanstalten. In diesem Bereich konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 7% verzeichnen.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin bzw. FachärztInnen und ZahnärztInnen mussten wir eine Steigerung der Beschwerden um 22% verzeichnen.

Im Bereich der SV-Träger konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 17% verzeichnen.

Im Alten- und Pflegeheimbereich mussten wir eine Steigerung der Beschwerden um 47% verzeichnen, bei freilich geringen Ausgangszahlen.

Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden, die nicht den vorgenannten Bereichen zugeordnet werden konnten. Weiters sind darin Beschwerden über Kuranstalten und Hauskrankenpflegedienste sowie allgemeine Missstände in den Spitälern und Heimen enthalten. Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 22%.

Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der PPA übernommen werden, aufgezeichnet. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über PatientInnenrechte, wie etwa Selbstbestimmungsrecht, Patientenverfügungen, Informationsrechte, Einsicht in die Krankengeschichte, Selbstbehalte und Kostenbeteiligungen. Auch Informationen im Bereich Pflege und Heime waren häufig gefragt. Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der Geschäftsfälle um 17%.

Im Bereich „Rettung“ konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 35% verzeichnen.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Fälle um 56%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2010 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

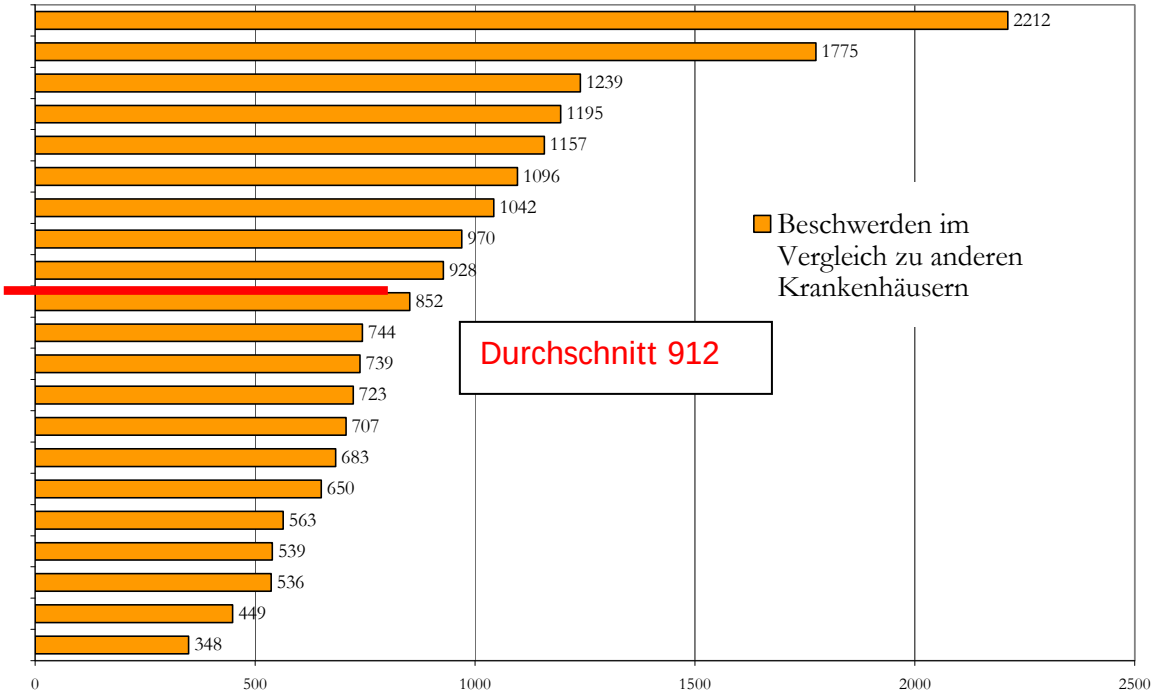
Es wurden in diesem Jahr 98 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. Das entspricht einer Steigerung von 20% gegenüber dem Vorjahr.

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Krankenanstalten

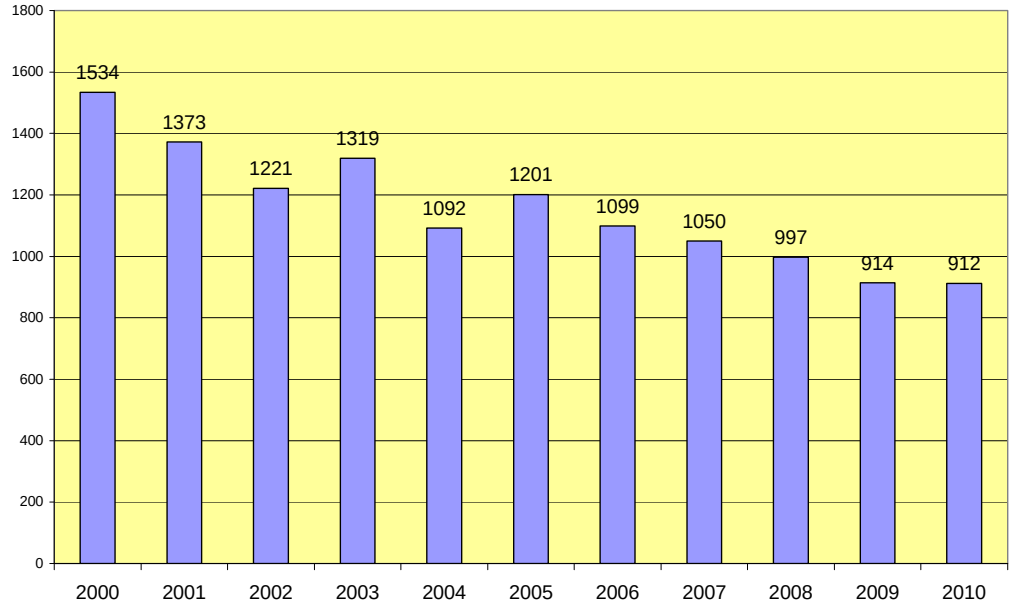
a) Beschwerdefrequenz (Benchmarking) - 2010

Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen sich, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte) der Krankenanstalten, beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken ausgenommen Sonderkrankenanstalten. Die Sonderkrankenanstalt Grimmenstein und die LNK Mauer haben wir, wegen der Nichtvergleichbarkeit mit allgemeinen Krankenanstalten, nicht einbezogen.
Im Durchschnitt beschwerte sich **nur eine von 912 betreuten Personen**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und Zufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen der Krankenanstalten.

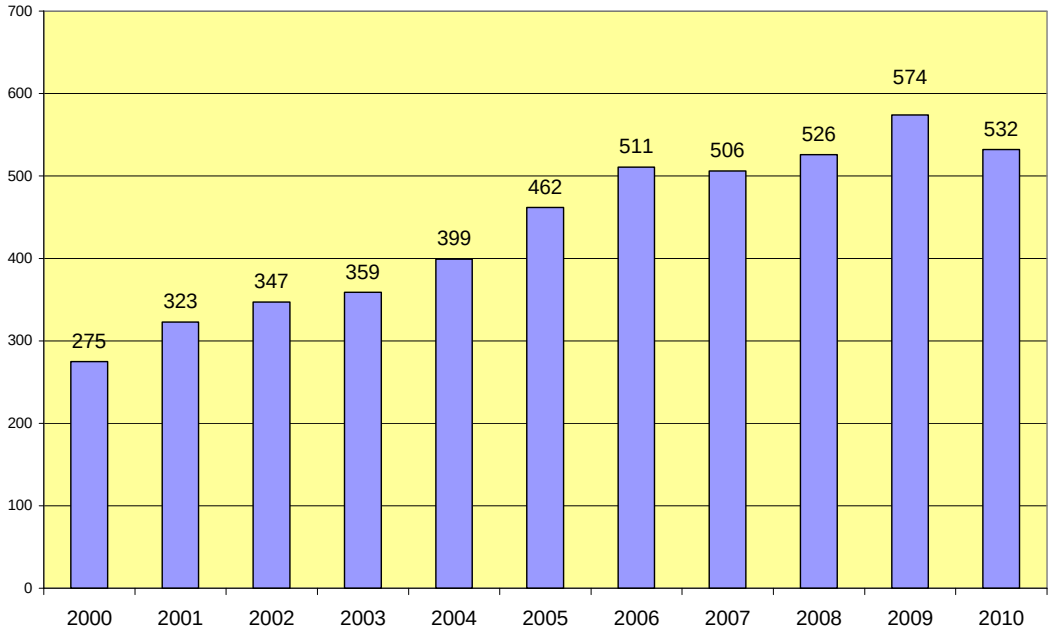


Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen. Diese zeigt sich darin, dass sich in einem bestimmten Krankenhaus eine von 348 behandelten Personen beschwerte. Dem gegenüber gibt es Krankenhäuser, in welchen sich „nur“ eine von 2.212 behandelten Personen beschwerte.

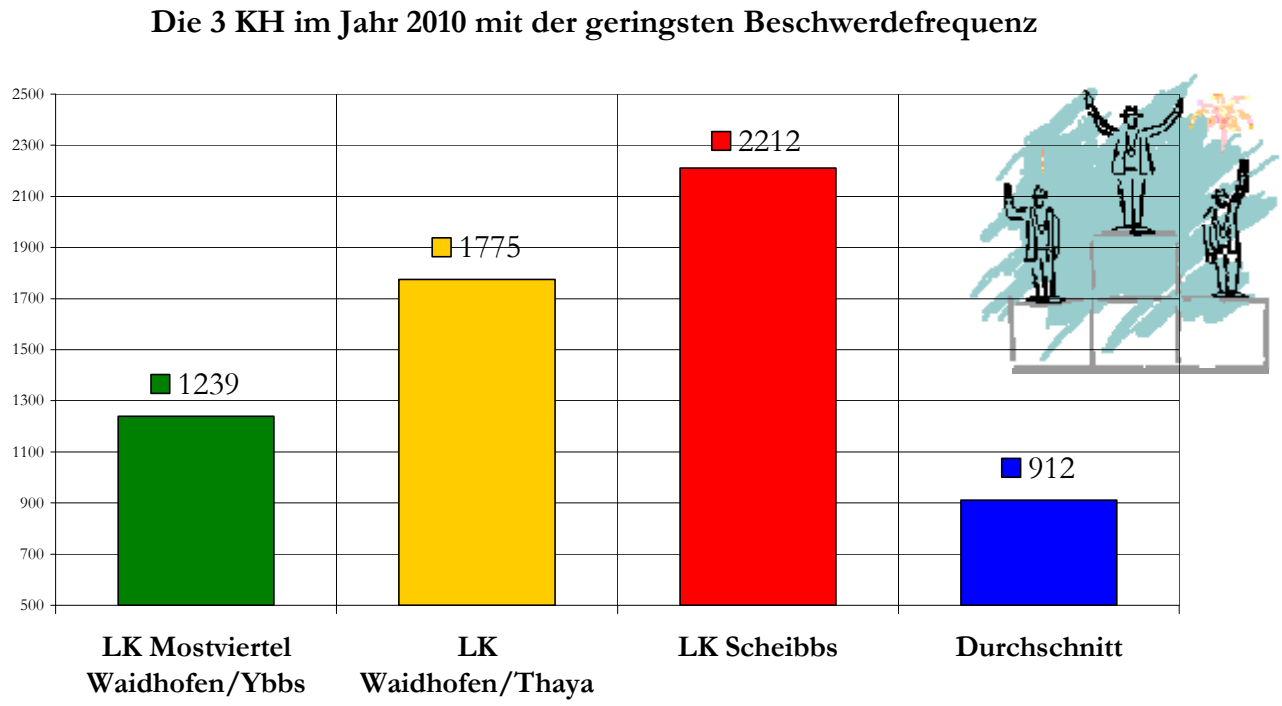
b) Durchschnittliche Beschwerdefrequenz
im Vergleich der letzten Jahre



c) Beschwerden an die PPA über die **Krankenanstalten** im Vergleich der letzten Jahre



d) Die 3 Krankenhäuser mit der geringsten Beschwerdefrequenz



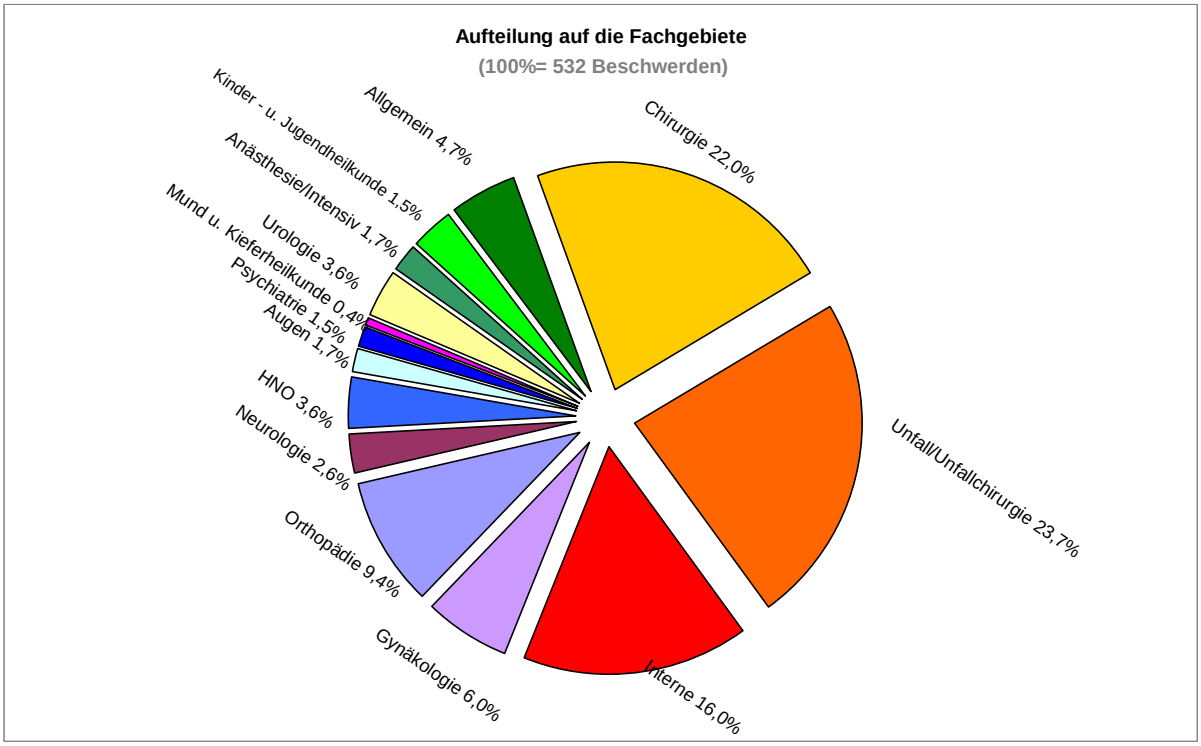
Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerten sich im Jahr 2010 durchschnittlich eine bzw. einer von 912 PatientInnen.

Im LK Scheibbs beschwerte sich nur eine bzw. einer von 2.212 PatientInnen, im LK Waidhofen/Thaya eine bzw. einer von 1.775 PatientInnen und im LK Wadhofen/Ybbs nur eine von 1.239 behandelten PatientInnen.

Allen MitarbeiterInnen der Krankenhäuser Scheibbs, Waidhofen/Thaya und Waidhofen/Ybbs sei für diesen ausgezeichneten Einsatz für ihre PatientInnen herzlichst gedankt.

Aber Achtung: Es wäre falsch, von Beschwerdezahlen auf die medizinische bzw. pflegerische Qualität des jeweiligen Hauses 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.

e) Aufteilung nach Fachgebieten

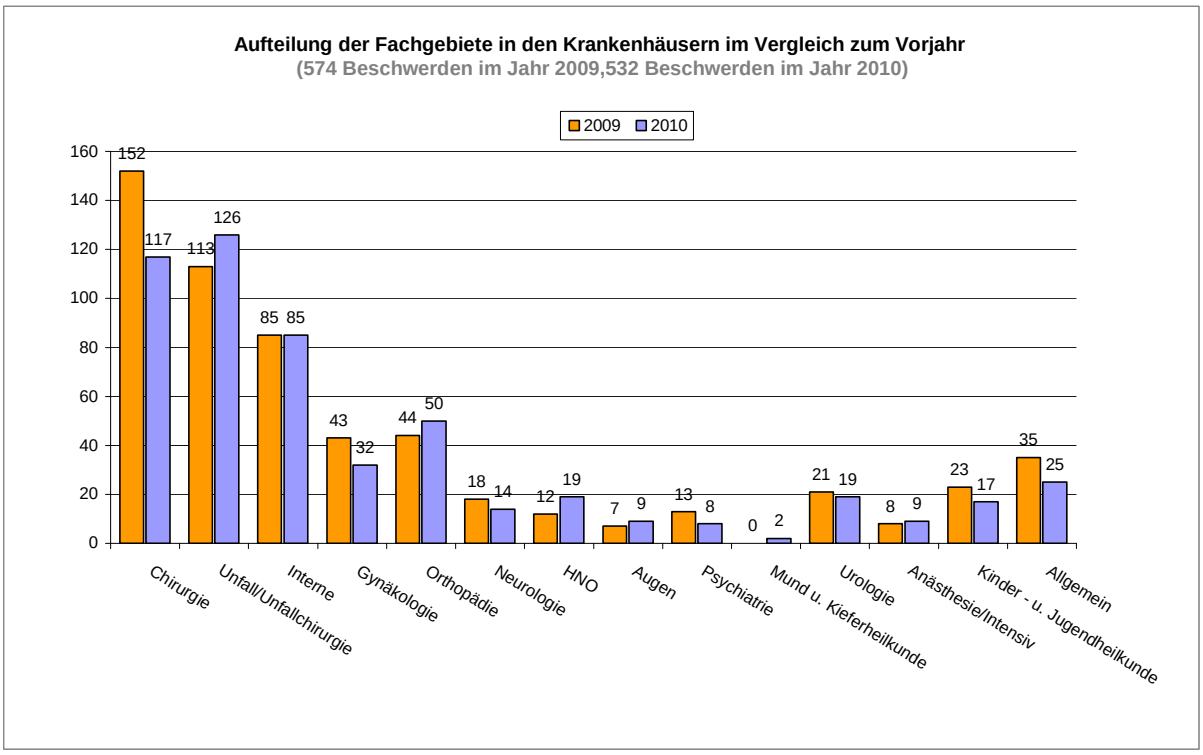


Insgesamt hatten wir in den NÖ Krankenanstalten im Jahr 2010 532 Beschwerden zu verzeichnen, im Jahr 2009 waren es 574 Beschwerden.

Die Fächer Unfallchirurgie, Chirurgie und Interne, gefolgt von den Fächern Orthopädie und Gynäkologie sind hier Spitzenreiter (77% Anteil an den Gesamtbeschwerden).

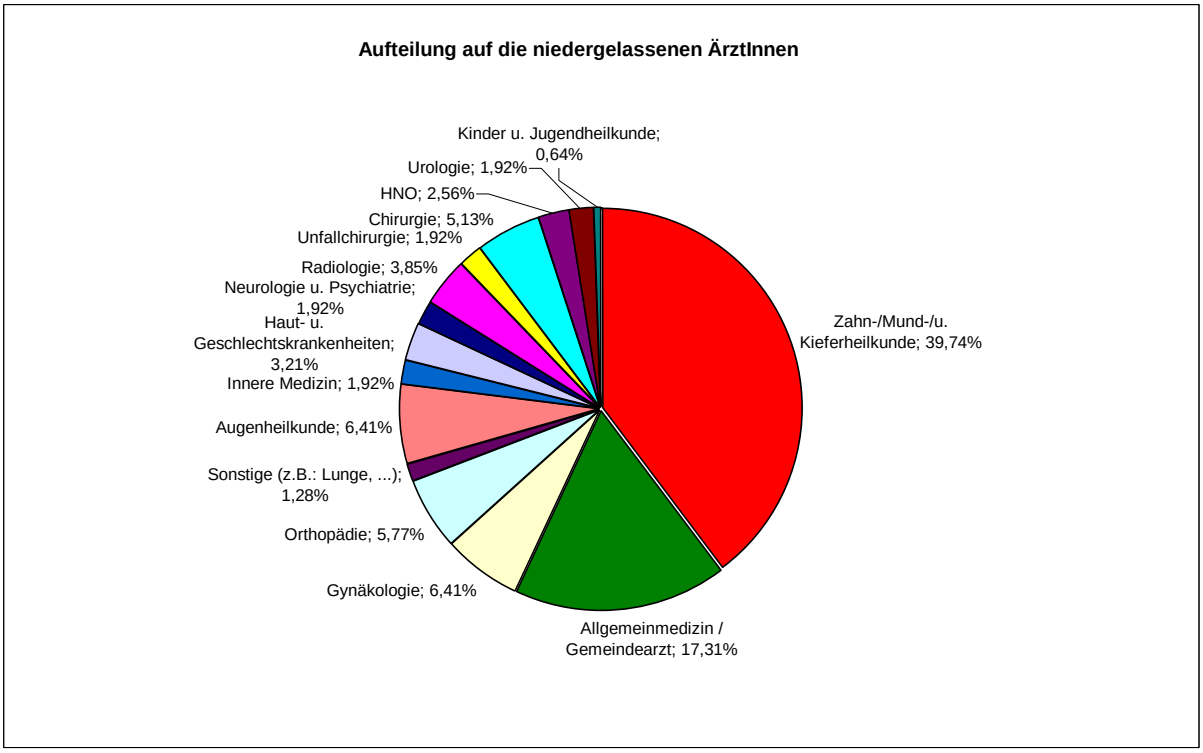
Ein Grund dafür ist sicher, dass die Gebiete Unfallchirurgie und Chirurgie besonders gefahren- und komplikationsbehaftet sind. Außerdem ist dort für einen medizinischen Laien rascher der Verdacht gegeben, dass bei Ausbleiben des Behandlungserfolges „etwas nicht stimmt."

f) Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen

a) Aufteilung nach Fachrichtungen

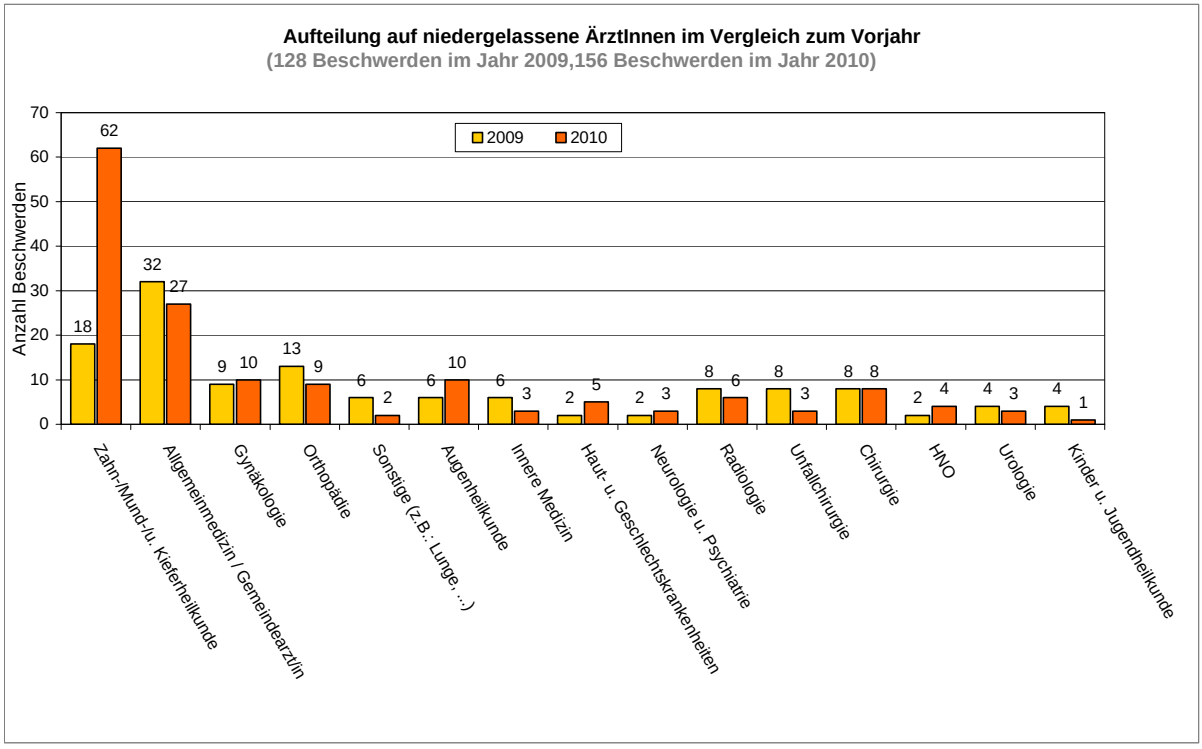


Insgesamt hatten wir, im Zusammenhang mit Leistungen aller in NÖ niedergelassenen ÄrztInnen, 156 Beschwerden zu verzeichnen.

Mit Stichtag 31.12.2010 gab es, laut NÖ Ärztekammer, in Niederösterreich 2.718 AllgemeinmedizinerInnen und 3.309 FachärztInnen.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die ZahnärztInnen mit 39,74 %, der zweitgrößte Bereich betraf die AllgemeinmedizinerInnen mit 17,31 % und der drittgrößte Bereich betraf die GynäkologInnen mit 6,41 %.

b) Aufteilung nach Fachrichtungen im Vergleich zum Vorjahr



Im Vergleich zum Vorjahr gab es bei den ZahnärztInnen die meisten Beschwerden.
Die NÖ PPA ist mit einem Mitglied in der zahnärztlichen Schiedsstelle vertreten und wird so im Laufe des Verfahrens in die Beschwerden einbezogen.

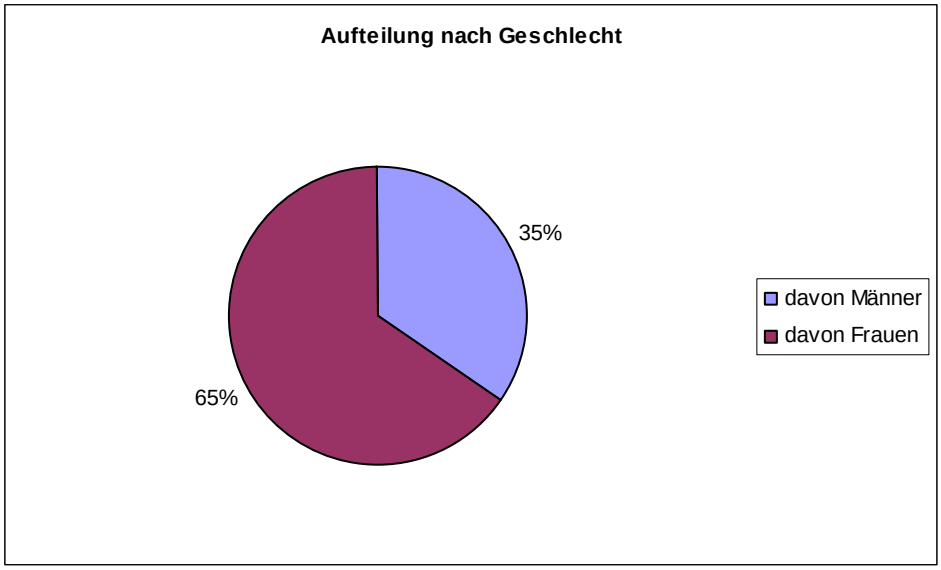
Der nächste große Bereich betraf die AllgemeinmedizinerInnen. Hier konnten wir eine Abnahme der Beschwerden verzeichnen.

1.2.3 Patientenverfügung

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (BGBl Nr. I 55/2006) in Kraft getreten. Im Zusammenhang damit, hat sich für die Patientenanwaltschaften ein weiteres Betätigungsfeld ergeben. Die NÖ PPA unterstützt PatientInnen beim Prozess der Erstellung einer solchen Patientenverfügung. Die Ergebnisse dieser Tätigkeit im Jahr 2010 sollen im Folgenden vorgestellt werden.

a) Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2010 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 98 verbindliche Patientenverfügungen erstellt. Dabei waren 64 Verfügende weiblich (rund 65%) und 34 männlich (rund 35%). Damit hat sich der Trend, dass sich insbesondere Frauen für Patientenverfügungen interessieren und eine solche abschließen, weiter verstärkt.



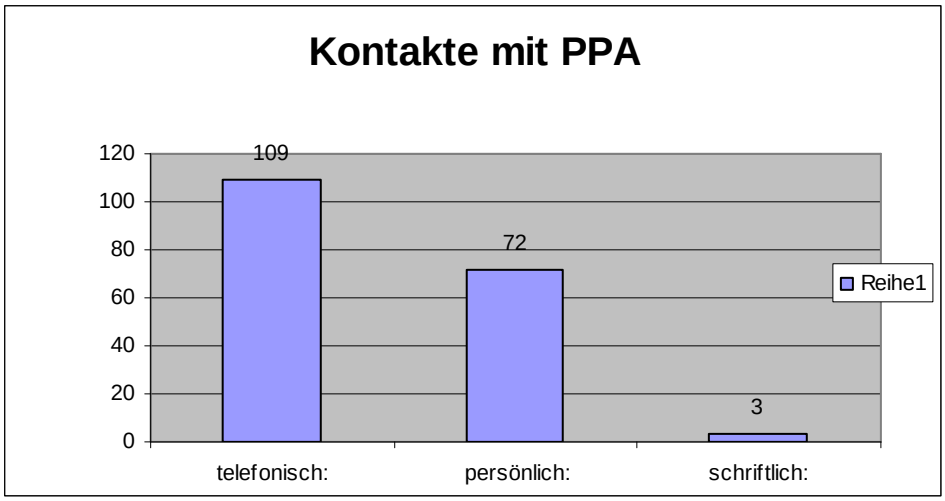
b) Vorprüfung

Bevor eine Patientenverfügung abgeschlossen werden kann, muss genau geprüft werden, ob das Dokument die Anforderungen, die das Gesetz an eine verbindliche Patientenverfügung stellt, erfüllt. Zum Zweck dieser Prüfung ersuchen wir jene Personen, die eine Verfügung erstellen möchten, uns vorab eine Kopie des Entwurfs zuzusenden. Nach Durchsicht des Textes setzen wir uns wieder mit der jeweiligen Person in Verbindung. Wenn noch Verbesserungen notwendig sind, wird dies entweder schriftlich mitgeteilt oder telefonisch bzw. bei einem persönlichen Termin besprochen.

Oft wird das telefonisch Besprochene noch zusätzlich in einem Brief kurz zusammengefasst.

Manche Personen nehmen diese Anmerkungen auf und passen die Verfügung an, sodass schließlich eine verbindliche Patientenverfügung erstellt werden kann. Andere entschließen sich, das Dokument als beachtliche Patientenverfügung zu belassen, für die weniger strenge Vorgaben gelten.

Wenn alle Vorbedingungen erfüllt sind, wird ein Termin vereinbart, bei dem die Patientenverfügung formell erstellt wird.

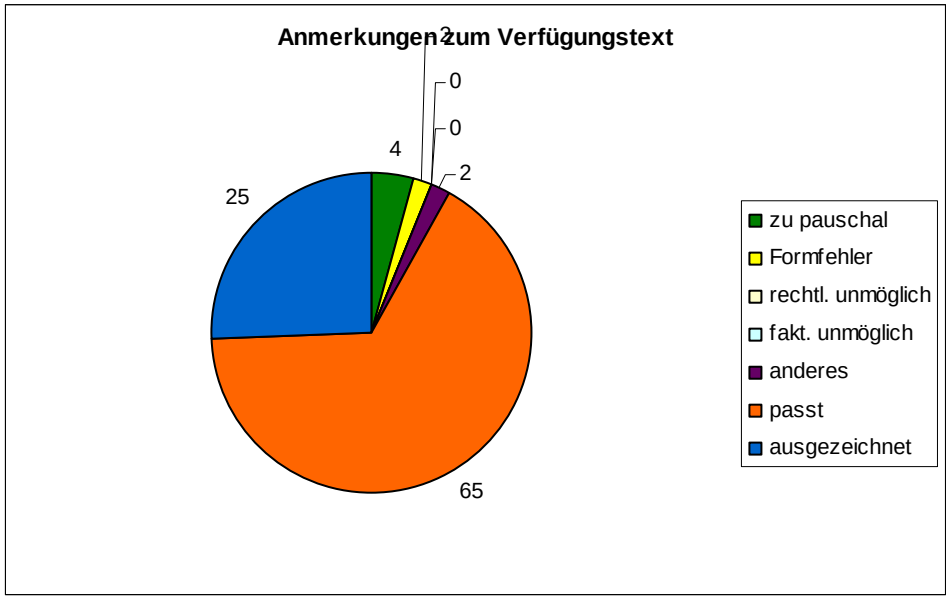


Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

Bei den in diesem Jahr erstellten verbindlichen Verfügungen erfolgten, nach Einlangen des Textentwurfs, insgesamt **184** Kontaktaufnahmen durch die NÖ PPA mit den betreffenden Personen. Darin enthalten sind zum Beispiel, Rückmeldungen zu notwendigen Korrekturen, aber auch die persönlichen Termine für die Erstellung. Sehr positiv zu bemerken ist, dass durch den Arbeitsbehelf http://www.patientenanwalt.com/ihre-rechte/patientenverfuegung.html der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (2. überarbeitete Auflage) zum Erstellen einer Patientenverfügung der Verfügungstext in vielen Fällen schon passt oder sogar ausgezeichnet formuliert wurde.

Wenn der Verfügungstext als korrekturbedürftig angesehen wurde, war dies meist darauf zurückzuführen, dass die verwendeten Formulierungen zu pauschal gehalten wurden, denn es müssen nach dem Patientenverfügungsgesetz die in einer verbindlichen Patientenverfügung abgelehnten medizinischen Maßnahmen konkret beschrieben werden.

Gerade dieser Punkt fällt manchen ErstellerInnen schwer und begründet besonders die Notwendigkeit einer Überarbeitung. Formfehler oder andere Gründe für Korrekturen kommen nur in Einzelfällen vor.



c) Formular

Obwohl für die Erstellung einer Patientenverfügung kein „Formularzwang“ besteht, wird insbesondere jenes Formular häufig verwendet, das unter der Federführung der NÖ PPA entwickelt wurde und auch der „Arbeitsmappe Patientenverfügung“ beiliegt. Auch das neu erstellte Online-Formular zum Erstellen einer Patientenverfügung wird zunehmend gerne verwendet.

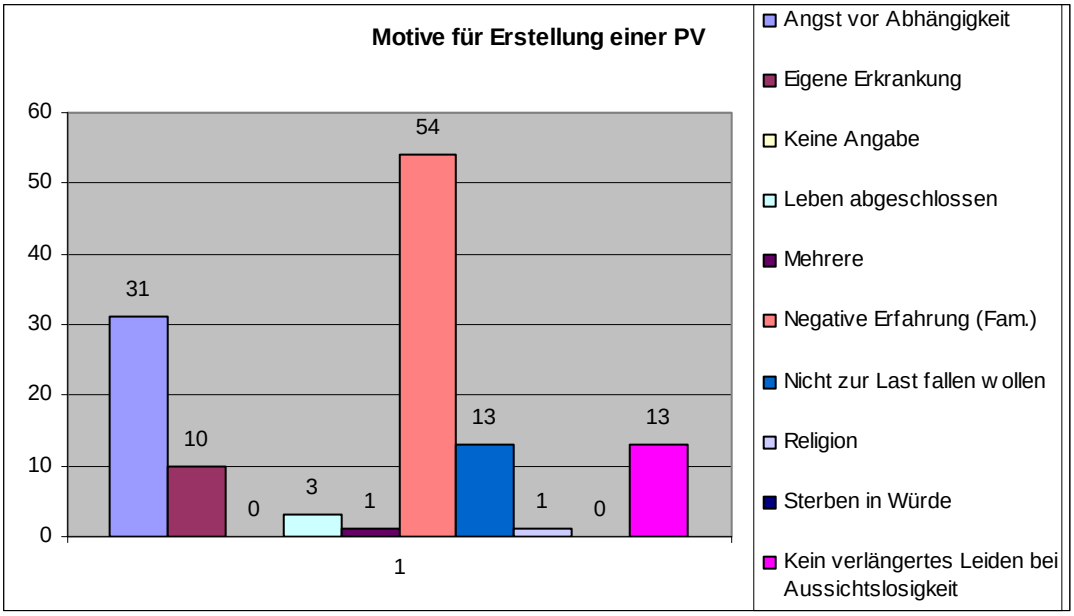
Dies ist in mehrfacher Hinsicht eine günstige Entwicklung. Aufwändige Vorbereitungsarbeiten stellen sicher, dass Punkt für Punkt alle vorgeschriebenen Schritte eingehalten werden und nichts vergessen wird. Somit kann den erstellenden Personen Sicherheit vermittelt werden.

Zusätzlich soll die Einheitlichkeit einen Wiedererkennungswert für jene Personen besitzen, die in der Anwendungssituation mit einer Patientenverfügung konfrontiert werden. Die Vertrautheit mit einem Formular verstärkt die Sicherheit im Umgang mit diesem Instrument und ist für die Verwirklichung des Selbstbestimmungsrechtes, als Gesamtziel, förderlich.

d) Motive

Die Gründe, eine Patientenverfügung zu errichten, sind individueller und sehr persönlicher Natur. Nicht jedermann wird diese Gründe offen legen wollen, dennoch war es vielen Personen ein Bedürfnis, ihre Motivation zur Erstellung einer Verfügung im Patientenverfügungsdokument festzuhalten.

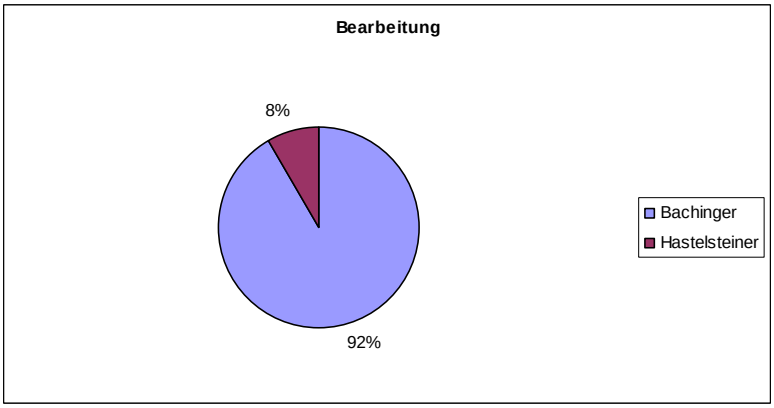
Sehr oft waren dies negative Erfahrungen im Familien- oder Bekanntenkreis, etwa das Schicksal von schwerst pflegebedürftigen Personen oder die letzte Lebensphase von unheilbar erkrankten Bekannten. Sehr oft geäußert wurde der Wunsch, dass das Leiden bei Aussichtslosigkeit der Grunderkrankung nicht verlängert werden soll, sowie der Wunsch nach einem würdevollen Sterben.



e) Erstellung

Die Beurkundung einer verbindlichen Patientenverfügung, kann unter anderem, vor einem rechtskundigen Mitarbeiter einer Patientenvertretung vorgenommen werden. Bevor die rechtliche Beurkundung erfolgt, bitten wir die Ersteller/in einer Patientenverfügung, uns eine Kopie derselben zukommen zu lassen. Nach dem Einlangen wird sie ausgiebig durch Herrn Martin Kräftner vorgeprüft und gegebenenfalls nochmals telefonisch oder schriftlich mit der/dem Erstellerin/er Kontakt aufgenommen.

Wenn alle Voraussetzungen für eine verbindliche Patientenverfügung gegeben sind, erfolgt danach mittels Terminvereinbarung, die Beurkundung aufgrund der formalen Qualifikation durch Herrn Dr. Bachinger oder Frau Mag. Haselsteiner.



f) Online-Formular zum Erstellen einer Patientenverfügung

Es hat sich gezeigt, dass das im Vorjahr erstellte Online-Formular eine große Hilfe für einige PatientInnen ist und gerne in Anspruch genommen wird.

Das Online-Formular steht kostenlos auf unserer Website http://www.patientenanwalt.com/ihre-rechte/patientenverfuegung.html zum Download bereit.

Patientenverfügung

Diese Patientenverfügung wird gemäß Patientenverfügungs-Gesetz (BGBl. I Nr. 55/2006) errichtet.

Meine Patientenverfügung:

Im Vollbesitz meiner geistigen Kräfte, bei klarem Bewusstsein, ohne Druck und Zwang, nach reiflicher Überlegung und in Kenntnis der rechtlichen Tragweite erstelle ich diese Patientenverfügung für den Fall, dass ich in Folge einer Krankheit meinen Willen als Patient(in) nicht mehr fassen oder – in welcher Form auch immer – äußern kann (z. B. Bewusstlosigkeit). Solange ich diese Patientenverfügung nicht widerrufe oder sonst zu erkennen gebe, dass sie nicht mehr wirksam sein soll, bzw. eine von mir vorgenommene Änderung vorliegt, gilt diese Patientenverfügung als Ausdruck meines Willens.

Ich möchte mit dieser Urkunde eine ..... beachtliche ..... Patientenverfügung errichten.

Diese Patientenverfügung ist beachtlich, auch wenn die Seite 4 nicht vollständig ausgefüllt ist. Als beachtliche Patientenverfügung muss sie als wichtige Orientierungshilfe berücksichtigt werden. (Ein ärztliches Aufklärungsgespräch wird in jedem Fall empfohlen!)

Meine Daten:

Name: ..... Vorname: .....

Geburtsdatum: .....

Straße: ..... PLZ, Wohnort: .....

PPA NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft | Unabhängig | Weisungsfrei | Für Ihre Anliegen

Home
Ihre Rechte
Kontakt & Team
Publikationen
Formulare
Sitemap
Impressum
Pflegehotline
English Documents

Online-Formular zum Erstellen einer Patientenverfügung

Dieses Formular können Sie mit Hilfe Ihres Computers ausfüllen.
Zum Download benötigen Sie das kostenlose Programm Adobe Acrobat Reader. Mit diesem Programm können Sie das Formular mittels Computer ausfüllen und ausdrucken aber nicht speichern.
Wenn Sie das Formular speichern möchten, brauchen Sie die kostenpflichtige Vollversion von Acrobat.
Wenn Sie im Formular mit der Maus auf die jeweilige blaue Überschrift zeigen, öffnet sich ein Informationsfenster.

Hier geht's zum Download

Hilfsmittel zum Erstellen einer Patientenverfügung

Am 1. Juni 2006 ist das neue Patientenverfügungs-Gesetz (PatVG) in Kraft

Aktuell / Newsletter · Formulare
Patientenverfügung · NÖ Patienten-Entschädigungsfonds
Suche

2. ERGEBNISSE DER SCHADENSFÄLLE

Zur Aufklärung der Anliegen der PatientInnen ist zusätzlich zu einer genauen rechtlichen (Dr. Gerald Bachinger, Mag. Martha Haselsteiner, Mag. Michael Prunbauer), eine ausführliche medizinische Überprüfung notwendig. Diese wurde von unserem Arzt, HR Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall fachlich durchgeführt. Auch in pflegerischen Angelegenheiten war es notwendig, Prüfungen durchzuführen. Diese wurden durch den diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger, Herrn Martin Kräftner, fachlich erledigt.
In einigen Fällen war es darüber hinaus notwendig, gerichtlich beeidete Sachverständige mit der Erstellung von Gutachten zu beauftragen.
Im Jahre 2010 wurden von der NÖ PPA 298 Gutachten in Auftrag gegeben.
Damit ist gewährleistet, dass über Verdachtsmomente und Vermutungen, hinsichtlich des Vorliegens von medizinischen/pflegerischen Behandlungsfehlern, Klarheit geschaffen wird. Es ist uns besonders wichtig, PatientInnen über das Ergebnis der Überprüfung genau zu informieren und die zum jeweiligen Ergebnis führenden medizinischen/pflegerischen Grundlagen in einfacher und verständlicher Weise zu erläutern.

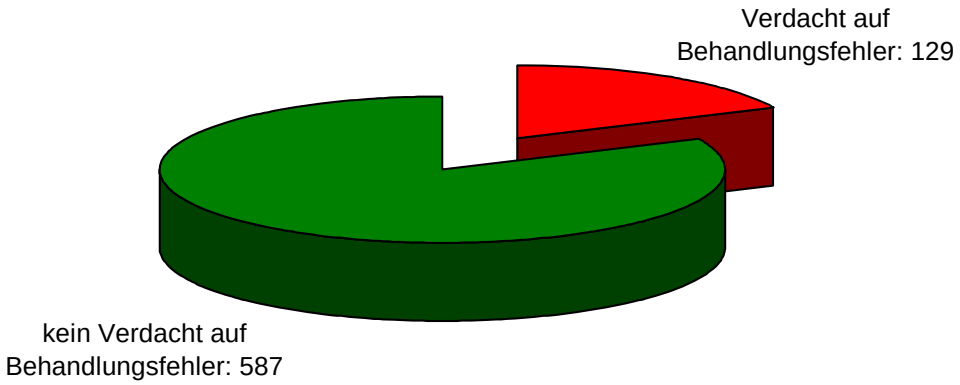
2.1 Vorgehensweise

In Schadensfällen, in welchen wir von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen sind, haben wir entweder direkt Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Krankenanstalten und niedergelassenen ÄrztInnen geführt oder versucht, über die Schiedsstelle der Ärztekammer für NÖ eine Schadenersatzleistung zu erreichen.
Die PPA arbeitet eng mit der Schiedsstelle der Ärztekammer 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 PatientInnen, als auch für die betroffenen ÄrztInnen.

In manchen Schadensfällen konnte bei der Schiedsstelle keine Entschädigung für die betroffenen PatientInnen erreicht werden. Dies z.B. dann, wenn kein Behandlungsfehler vorlag oder die Schiedsstelle schwierige Fragen der Beweiswürdigung nicht zu lösen vermochte. Wir konnten die meisten dieser Fälle zur Zufriedenheit der PatientInnen lösen. Es wurden Nachverhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen geführt bzw. wurden in intensiven Gesprächen die medizinischen Hintergründe und die rechtlichen Grundlagen erörtert. Nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte eine Befassung der Gerichte.

2.2 Behandlungsfehler

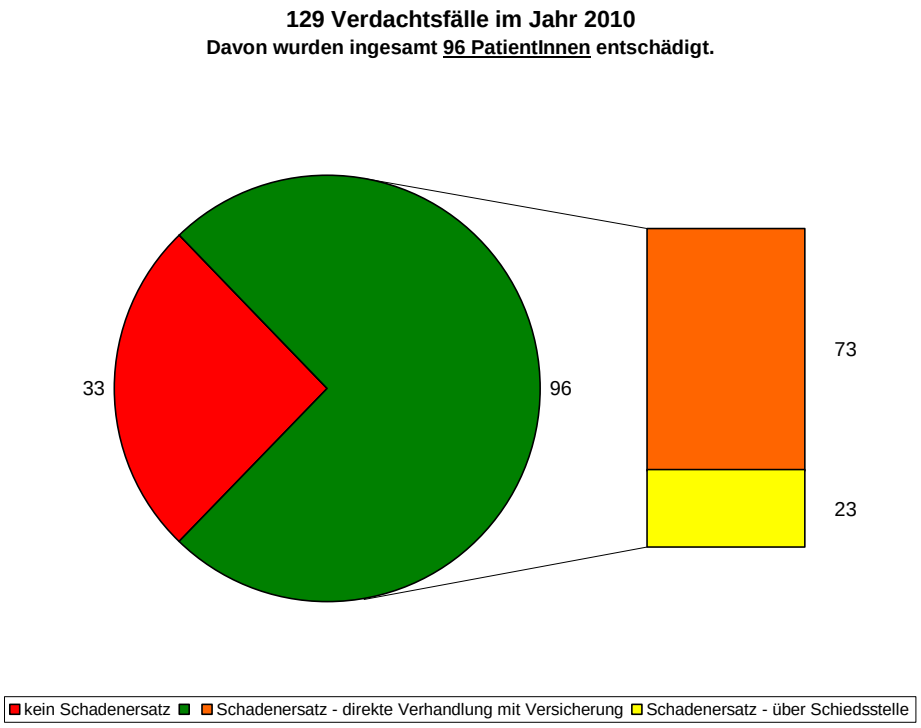
2010:
716 Beschwerden
(Krankenanstalten, niedergelassene ÄrztInnen, Pflegeheime)



Im Jahr 2010 haben PatientInnen bzw. Angehörige insgesamt 716 Beschwerden über Krankenanstalten, niedergelassene ÄrztInnen sowie Pflegeheime bei der NÖ PPA eingebracht. Dies mit der Begründung bzw. Vermutung, dass aus ihrer Sicht fachliche Fehler aufgetreten seien.

Die erste Überprüfung durch die PPA hat in **129 Beschwerdefällen** (von 716) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Fehler ergeben.

Anders ausgedrückt: In 587 Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten medizinischen bzw. juristischen oder pflegerischen Überprüfung ergeben, dass keine Anhaltspunkte für einen fachlichen Fehler vorlagen. In diesen Fällen sind aber meist andere Arten von (selbstverständlich ernst zu nehmenden) Fehlern vorgefallen, seien diese dem kommunikativen oder zwischenmenschlichen Bereich zuzuordnen.

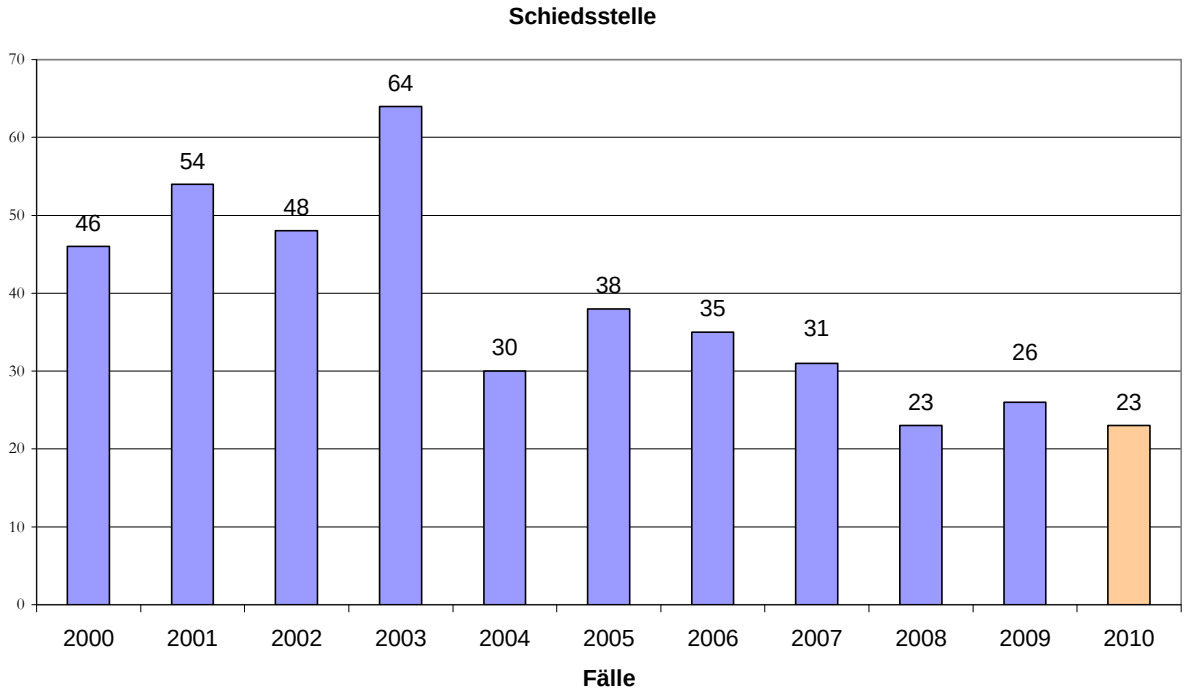


Von den 129 Verdachtsfällen im Jahr 2010, konnte in 96 Fällen finanzieller Schadenersatz erreicht werden. In 73 Fällen gleich direkt über die Haftpflicht-versicherung des jeweiligen Hauses. In 23 Fällen erfolgte die Auszahlung nach vorheriger Prüfung über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer durch die Haftpflichtversicherung
Somit wurden im **Jahr 2010 insgesamt 96 PatientInnen** über die Versi-cherungen entschädigt.

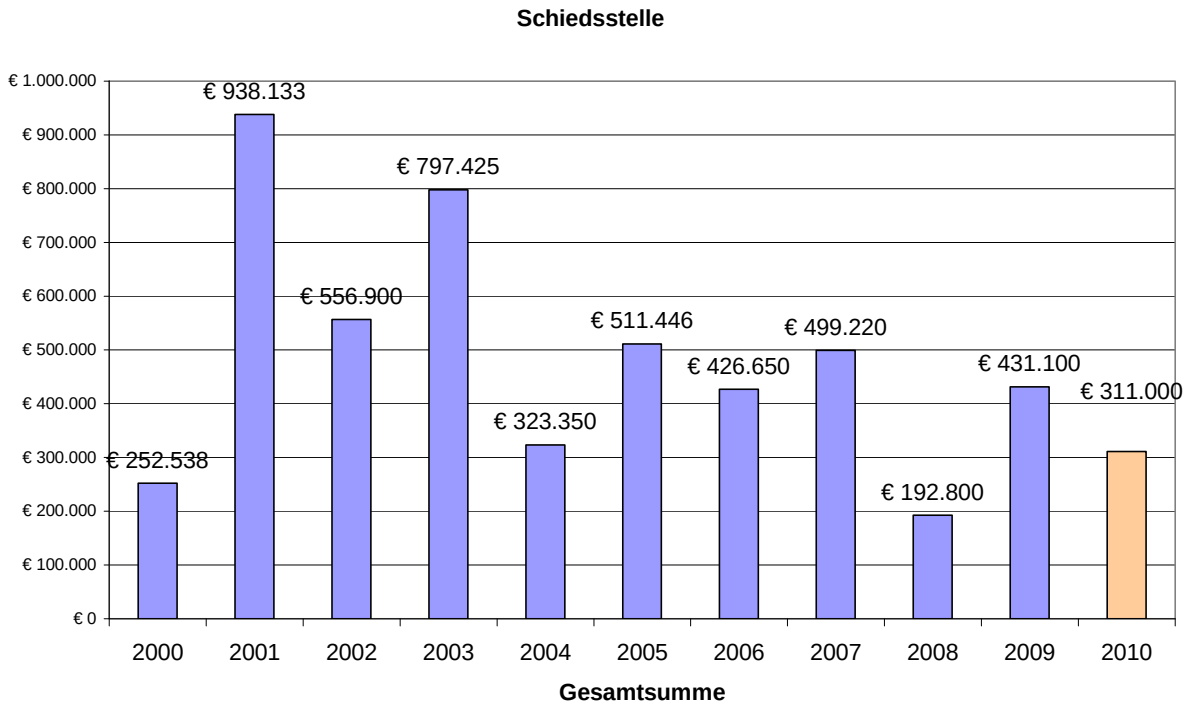
In 33 Fällen konnte leider kein Schadenersatz über die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Allerdings konnten von den 33 Fällen einigen PatientInnen über den NÖ Entschädigungsfonds geholfen werden.
Näheres dazu im Bericht des NÖ Patientenentschädigungsfonds.

2.3 Schiedsstellenergebnisse

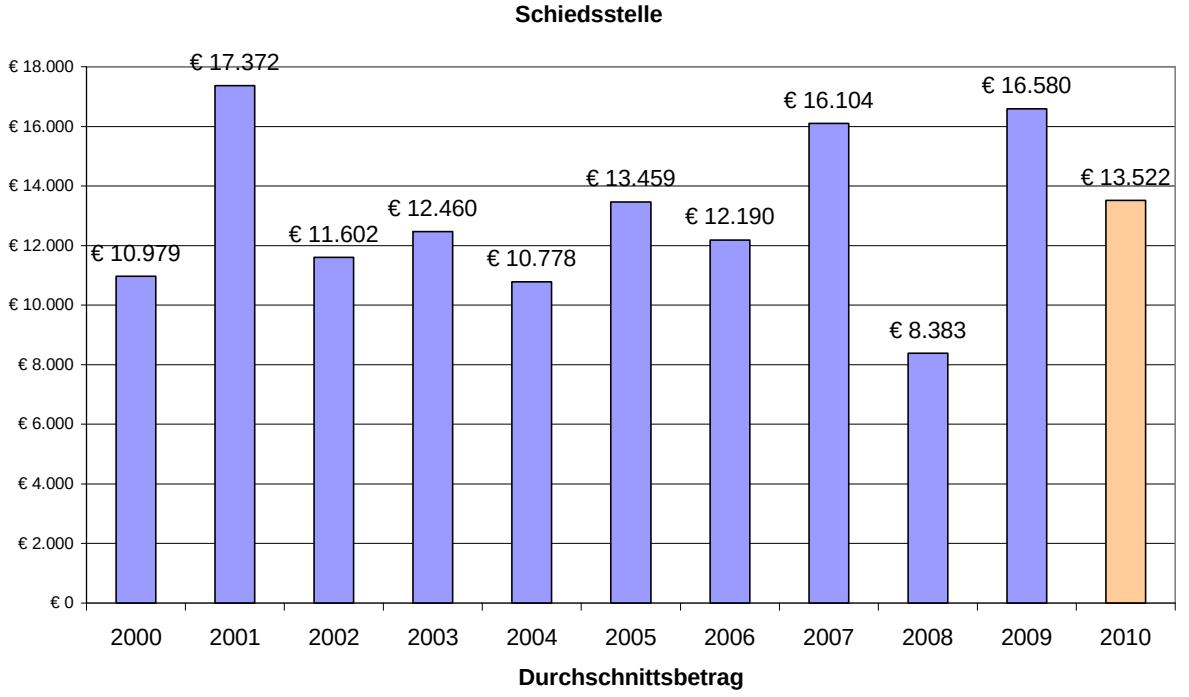
Anzahl der Entschädigungszahlungen über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer im Verlauf der Jahre.



Gesamtbeträge der Entschädigungszahlungen:

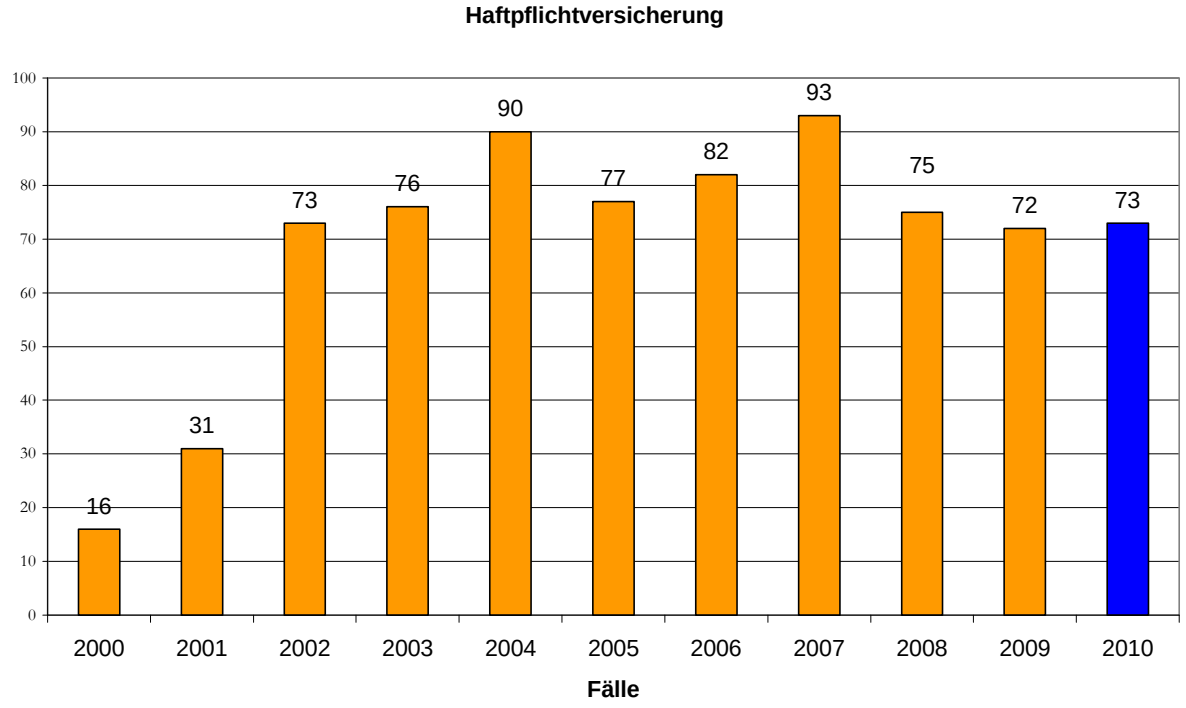


Durchschnittsbetrag der Entschädigungszahlung pro PatientInnen:

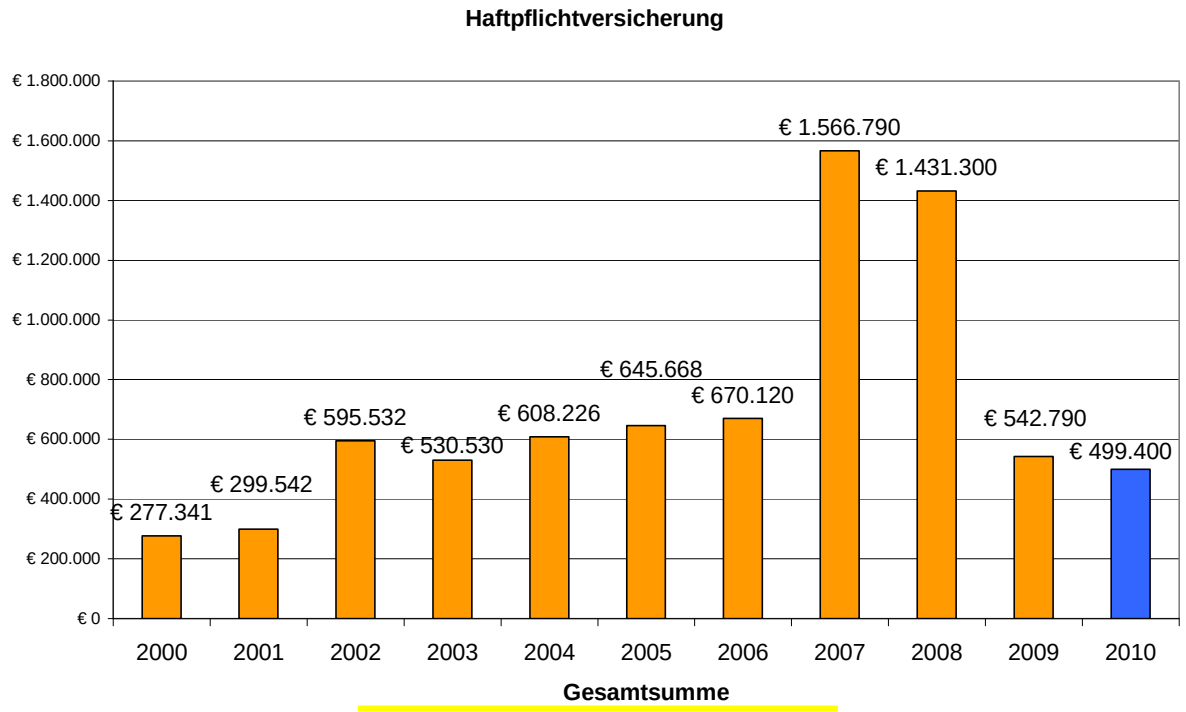


2.4 Direkte Verhandlungen mit Haftpflichtversicherungen

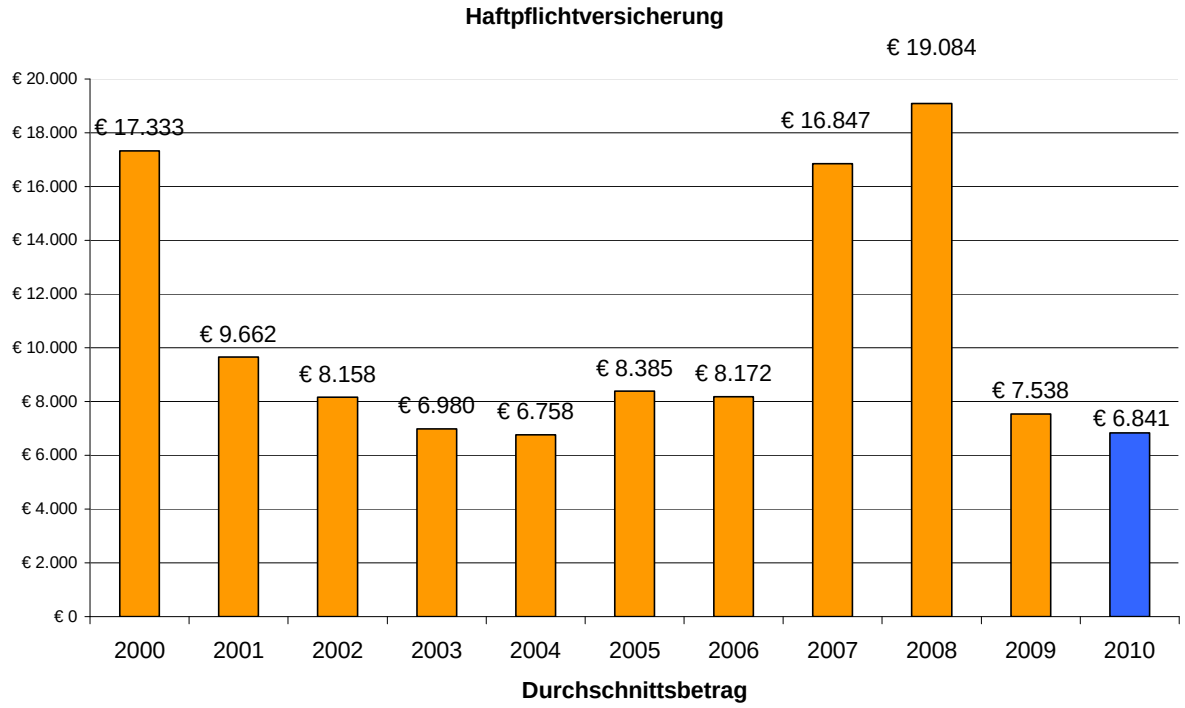
Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen, im Wege eines Vergleiches, erledigten Entschädigungsfälle:



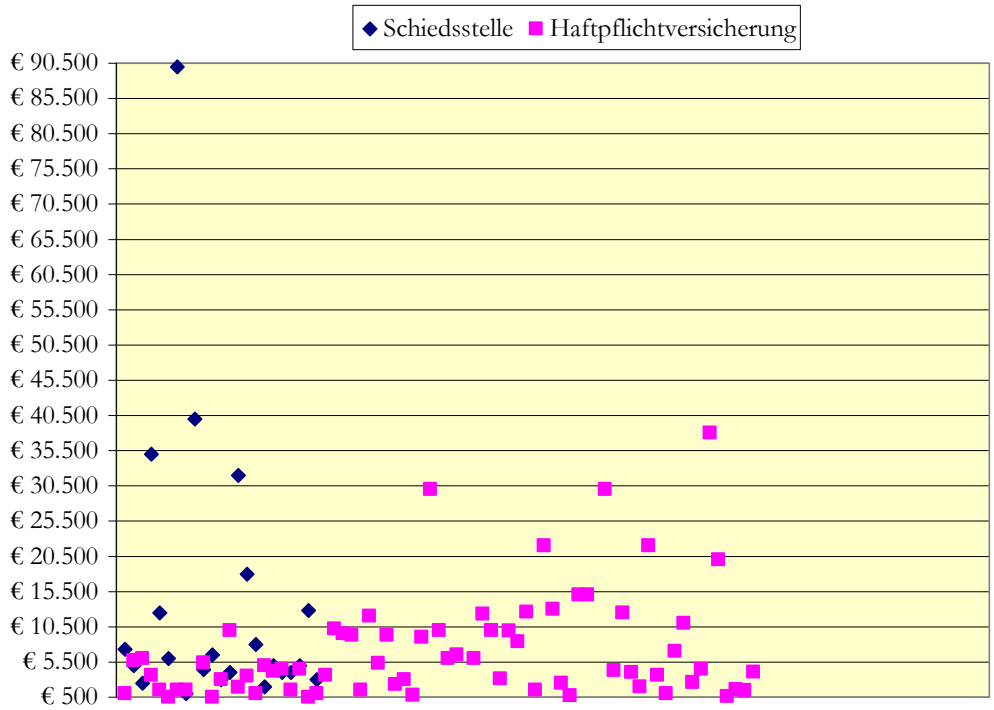
Gesamtsummen der Entschädigungszahlungen:



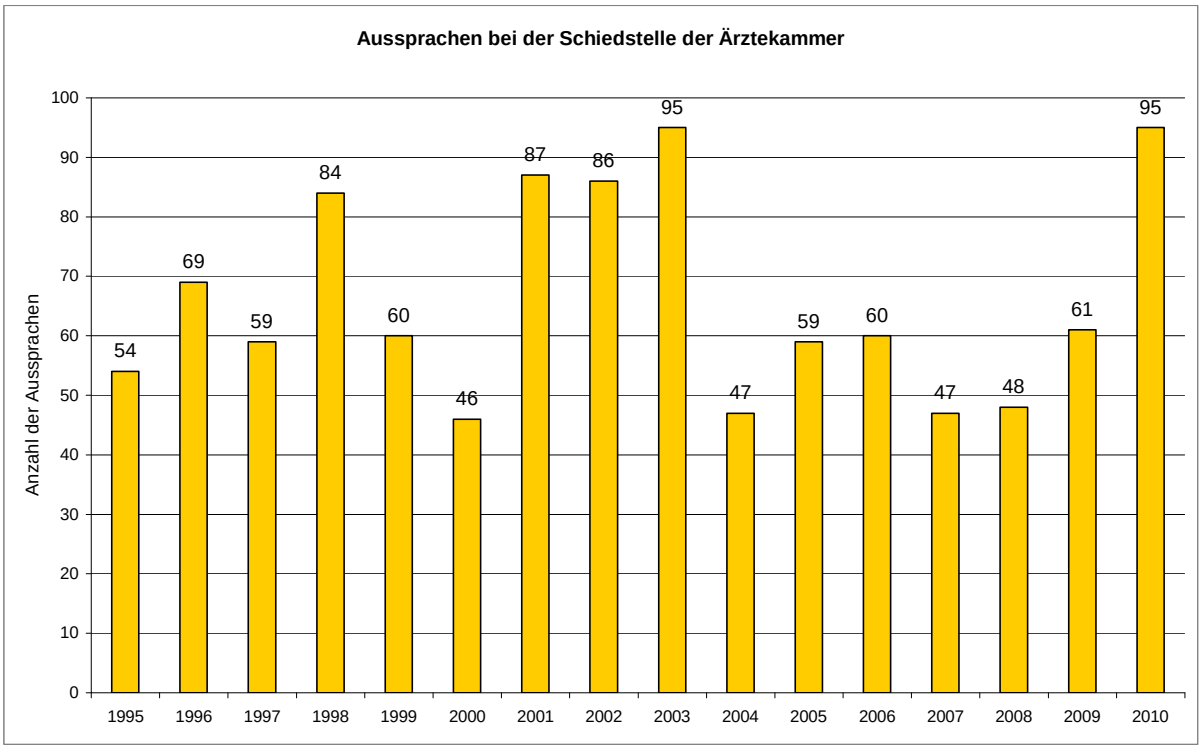
Durchschnittsbeträge der Entschädigungszahlungen pro PatientInnen:



Die Verteilung der einzelnen Schadenersatzbeträge ist aus der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die Höhe der Beträge meistens im Bereich bis zu € 10.000.- liegt.



2.5 Zahl der Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer



Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat auch im Jahre 2010 reibungs- und klaglos funktioniert. Die fachlich hoch qualifizierte Zusammensetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können. Im Jahr 2010 fanden insgesamt 95 Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt.

In einigen Fällen gab es, nach dem Vorschlag der Schiedsstelle, für eine Schadensabgeltung noch Verhandlungen der NÖ PPA mit der Versicherung der Krankenanstalt oder des jeweiligen Arztes bzw. der jeweiligen Ärztin, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadenbetrages im Vordergrund stand. In wenigen Einzelfällen zeigten sich PatientInnen mit diesen Vorschlägen nicht einverstanden und beschritten den Gerichtsweg. In sehr seltenen Fällen akzeptierten bestimmte Versicherungen die Vorschläge der Schiedsstelle nicht, jedoch ist uns der Grund dafür meist nicht nachvollziehbar.

3. KOMMUNIKATION-INTERAKTION

3.1 Telefongespräche

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

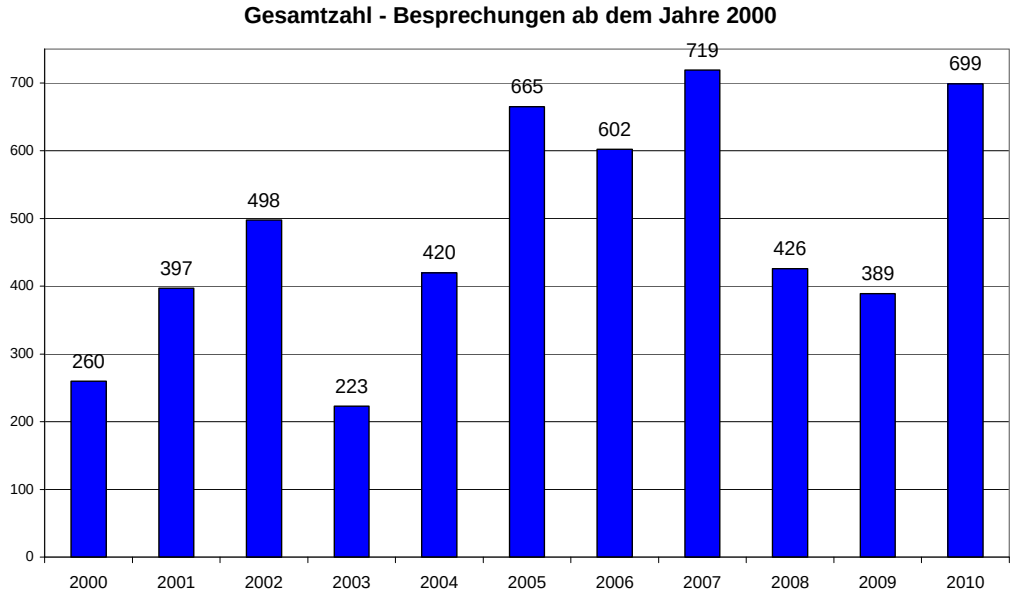
Unsere MitarbeiterInnen führten im Jahr 2010 **15.188 Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen, Gesundheitspersonal.... durch.

In Stunden gerechnet ergibt das eine Zeit von **467 Stunden**.

Die eingehenden Telefonate sind dabei noch nicht berücksichtigt.

3.2 Persönliche Besprechungen

Besonderen Wert legen wir auf den persönlichen Kontakt mit den PatientInnen bzw. deren Angehörigen. Nur im direkten persönlichen Gespräch ist es möglich, die eigentlichen Beschwerdegründe vollständig herauszuarbeiten und das Gefühl zu vermitteln, dass die geäußerten Anliegen ernst genommen werden. Im Durchschnitt hat jedes Gespräch etwa 1 Stunde gedauert.



3.3 Medienarbeit

Der Umgang mit den Medien und die Öffentlichkeitsarbeit sind uns ein wichtiges Anliegen.
Medien sind für uns ein wesentlicher Partner und ein äußerst effektives Mittel, das Bewusstsein für PatientInnenrechte zu vermitteln.

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

3.4 Vortragstätigkeit

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 NÖ PPA unumgänglich.
Aus diesem Grunde fanden auch in diesem Jahr zahlreiche Vorträge mit unterschiedlichen Themen wie z.B.: „Die Patientenanwaltschaft“, „Die Patientenrechte“, „Die Patientenverfügung“, „Beschwerdemanagement“, „Patientensicherheit“ und ähnliches in Krankenanstalten, Krankenpflegeschulen und Pflegeheimen statt.

Business Circle
„Pflege-Management-Forum 2010”
(25. und 26.02.2010) Wien

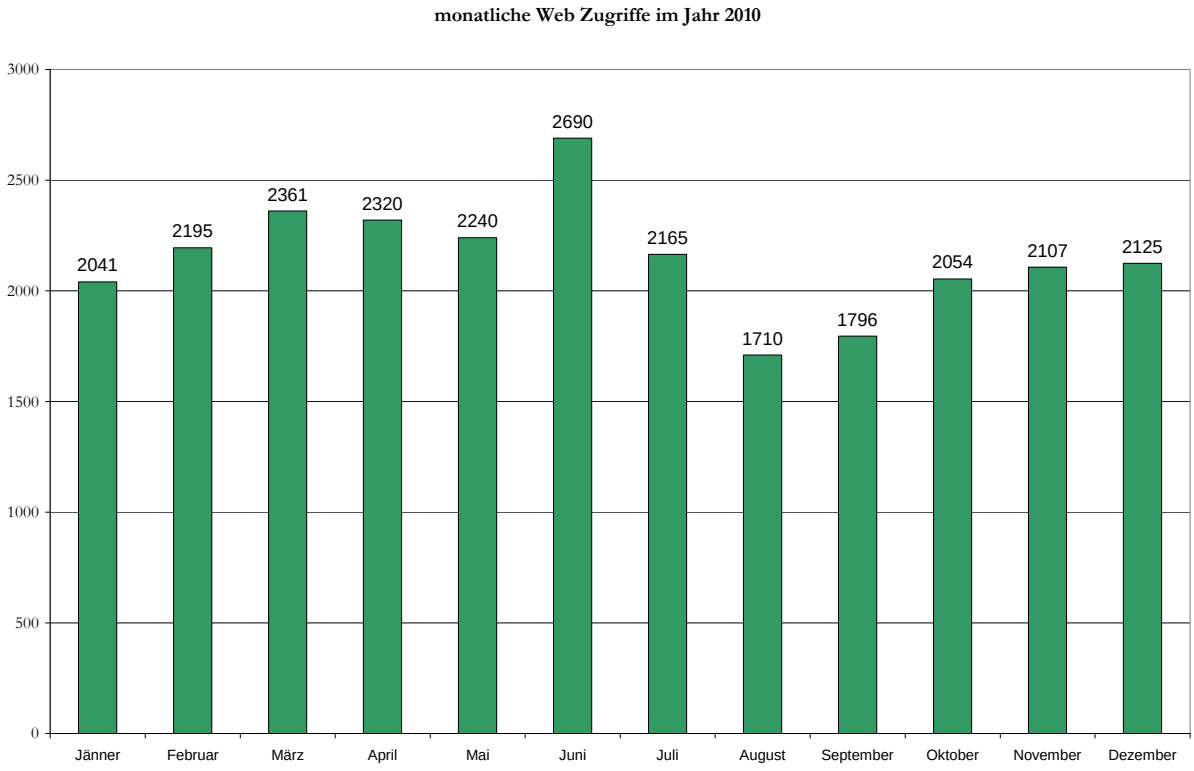
Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

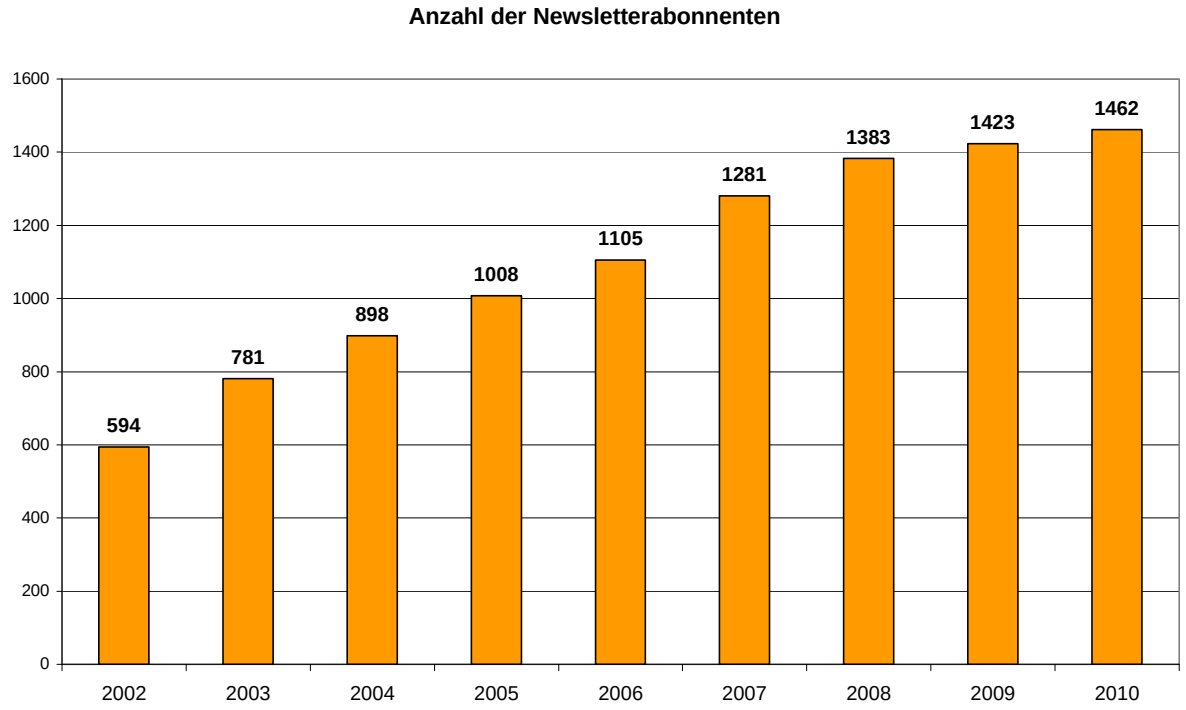
Quelle: NÖ PPA

3.5 Homepage

Im Jahre 2010 hatten wir insgesamt **25.804 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entsprach einem **Durchschnitt** von **2.150 Zugriffen** pro Monat.



Monatlich wird unsere Homepage aktualisiert und es werden neue Beiträge zur Veröffentlichung gebracht. Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos abonniert werden kann.



Hatten wir im Jahre 2009 noch 1423 ständige AbonnentInnen unseres Newsletters, so ist die Zahl im Jahr 2010 auf **1.462 AbonnentInnen** angestiegen. Das entspricht einer Steigerung um 3 %.

Zahlreiche Beiträge haben auch lange nach ihrer Veröffentlichung auf unserer Homepage nicht an Aktualität verloren.

Besuchen Sie doch unsere Homepage:
www.patientenanwalt.com

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1 Tagung der ARGE der PatientInnenanwälte

Vorarlberg, am 15. / 16. April 2010 u. a. mit folgenden Themen:

- e-medikation
- Kindergesundheitsdialog
- Patientensicherheit/OP-Checkliste

Salzburg, am 16. / 17. Dezember 2010

- Patient Blood Management
- Patientenentschädigungsfonds/Harmonisierung
- Ein Kind als Schadensfall?

4.2. Tagungen, Kongresse in Österreich

Symposium
„Der mündige Patient –
Herausforderung für die Arzt-Patienten-Kommunikation“
(14. Juni 2010) Wien

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

26. Gesundheitspolitisches Forum – „Qualität in der Patienteninformation“
(22.09.2010) Wien

Foto: HuMan – Institut für Humanistisches Management

Quelle: NÖ PPA

Ombudsleutetreffen der Krankenkassen

Quelle: NÖ Landeskliniken - Holding

Podiumsdiskussion
"Kostendruck versus Patientenorientierung – wo bleibt die Qualität?"
(6. 12. 2010) Wien

Foto: Vinzenz Gruppe/Robert Herbst

Ihre Daten in besten Händen – „NÖ ELGA“
(Zeitung „Gesund + Leben 10/10“)

Foto: 123RF, FEEL IMAGE/MATERN

Lazarus - Jubiläums – Pflegekongress
„Pflege das Leben – lebe die Pflege“
(5./6. Mai 2010) Bad Ischl

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

Am 5. und 6. Mai 2010 fand in Bad Ischl ein Pflegekongress der besonderen Art statt. Die Chance Sr. Liliane Juchli an einem Ort zu treffen und live zu erleben bietet sich nur selten.
Der Festvortrag von Sr. Liliane Juchli zum Thema „Erlebte Pflegegeschichte" wurde vom Pflegefachpublikum, das zahlreich erschienen war, mit besonderer Aufmerksamkeit und emotionaler Nähe verfolgt.

Dr. h. c. Sr. Liliane Juchli, in Fachkreisen bekannt für ihr Pflege-Lehrbuch und ihre menschliche Größe, lebt nach dem Grundsatz: „Ich pflege als die, die ich bin." Ihr ist es wichtig, den Menschen in seiner Ganzheit zu verstehen und anzunehmen.

Kongresse bieten immer wieder die Möglichkeit, um **Expertenletter** für unsere **Homepage** zu bekommen.
Besonders freuten wir uns, dass auch die Pflegeexpertin Sr. Juchli für uns einen Letter zum Thema „Zukunft der Pflege – Pflege der Zukunft“ verfasst hat.
Der Expertenletter ist zu finden auf:
http://www.patientenanwalt.com/publikationen/expertenletter/expertenletter-zum-thema-pflege.html

4.3 Netzwerk – Ombudsstellen (NeO)

Quelle: NÖ Landeskliniken - Holding

BeschwerdemanagerInnen in den NÖ Landeskliniken

Seit 2007 gibt es in allen NÖ Landeskliniken Ombudsstellen, die sich engagiert um Anliegen und Beschwerden von PatientInnen und deren Angehörigen kümmern.
Unsere Ombudsleute tragen durch ihren Einsatz dazu bei, die Kommunikation mit den PatientInnen zu verbessern und auftretende Konflikte zu lösen. Als BeschwerdemanagerInnen filtern sie wichtige Anregungen für Verbesserungsmaßnahmen aus den Beschwerden heraus, und leiten sie an die betroffenen Bereiche zur Umsetzung weiter.
Wie jedes Jahr hat auch im Herbst 2010 ein großes Treffen aller Ombudsleute in der Zentrale der NÖ Landeskliniken-Holding in St. Pölten stattgefunden. Diese Treffen stehen im Zeichen des Erfahrungssaustausches zwischen den Ombudsleuten und bieten ihnen gleichzeitig – durch die Vorträge von internen und externen Experten – die Gelegenheit, Informationen zu sammeln, die sie für ihre anspruchsvolle Tätigkeit brauchen.
In diesem Zusammenhang möchte ich auch die konstruktive Zusammenarbeit mit der NÖ PPA erwähnen, die uns dabei unterstützt, Beschwerden im Interesse unserer PatientInnen rasch und unbürokratisch zu erledigen.
2010 wurde die Qualitätsarbeit der NÖ Landeskliniken um einen zusätzlichen Baustein – das klinische Risikomanagement – erweitert. Potentielle Risiken in der PatientInnenversorgung werden identifiziert und umgehend Maßnahmen zu ihrer Beseitigung gesetzt, um die Sicherheit unserer PatientInnen weiter zu verbessern.
Der Erfolg unseres Beschwerde- und Risikomanagements wird getragen von unseren engagierten Ombudsleuten und allen anderen MitarbeiterInnen, die sich für die Zufriedenheit und Sicherheit unserer PatientInnen einsetzen.

Doris Haselmann, BA

NÖ Landeskliniken Holding

5. INTERNA

5.1 Personelle Situation

Stammpersonal:

wHr Dr. Gerald Bachinger (Jurist)
Patienten- und Pflegeanwalt

wHr Dr. Alexander Ortel (Arzt)
Stellvertreter von Dr. Bachinger

Mag. Martha Haselsteiner (Juristin)
Rechtliche Angelegenheiten
v. 1. 1. bis 28. 6. 2010 –
Vorbereitungsseminare für Dienstprüfung

Mag. Michael Prunbauer (Jurist)
Rechtliche Angelegenheiten
ab 23. 8. 2010 in der BH Zwettl tätig.

Martin Kräftner (DGKP)
Pflege/Management/Homepage

Mag. Petra Surböck (Juristin)
Rechtliche Angelegenheiten
Ab 1.1.2010 – 20 Wochenstunden

Sekretariat

Maria Prügl
Büroleiterin

Mag. (FH) Berta Steindl
Sozialarbeiterische Belange

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Karin Steinfeldner
Sachbearbeiterin

Christoph Fertl
Verein Jugend u. Arbeit

5.2 Personelle Veränderungen

Birgit Patsch (Sachbearbeiterin)
(ab 24. August 2010 nicht mehr in der NÖ PPA tätig)

5.3 PraktikantInnen

PraktikantInnen sind bei der PPA gerne gesehen. Sie bringen frischen Wind, kreative Ideen und neue Perspektiven. Wir freuen uns daher, dass jedes Jahr großes Interesse an Praktikumsstellen bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (PPA) besteht. Ein **besonderes Lob** möchten wir ganz allgemein den PraktikantInnen aussprechen. Alle sind engagiert, wissbegierig und an unserer Tätigkeit sehr interessiert. Bereits nach kurzer Zeit übernehmen sie eigenverantwortliche Tätigkeiten und leisten wertvolle Arbeit.

Quelle: NÖ PPA

Nach Absolvierung meines Gerichtsjahres und anschließendem kurzen Konzipientinnendasein, entschied ich, **Mag. Kathrin Markl**, mich für ein Praktikum bei der NÖ PAA, um einen Einblick und Überblick über die Tätigkeit dieser äußerst interessanten Einrichtung zu erhalten.
Motiviert, meine medizinrechtlichen Kenntnisse, die ich vor allem durch den Wahlfachkorb Medizinrecht am Juridicum Wien erhalten habe, umzusetzen, genoss ich die Zeit an der Auseinandersetzung mit fachlich höchst interessanten Fragenstellungen und medial präsenten Themen.
Einen besonderen Dank spreche ich dem gesamten Team der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft aus, das mich freundlich in dessen Arbeitsalltag involvierte und mir eine spannende und abwechslungsreiche Zeit ermöglichte.
Es ist schön, dass die NÖ PAA, die einen wichtigen Platz in unserer Gesellschaft einnimmt, von fachlich höchst qualifizierten und auf zwischenmenschlicher Basis sensibilisierten MitarbeiterInnen und Leitern geprägt ist.

Quelle: NÖ PPA

Frau **Silke Jakoblich** ist Studentin der Rechtswissenschaften an der Universität Wien und hat die Wahlfachkörbe Medizinrecht und Strafrecht bereits absolviert. Aufgrund ihres Interesses im Bereich des Medizinrechts war es ihr ein Anliegen diesen Bereich auch in der Praxis näher kennen zu lernen. Das Praktikum bei der PPA war eine spannende und lehrreiche Erfahrung da, es ihr möglich war, das erlernte Wissen auch im Berufsalltag umzusetzen. Durch die intensive Einbeziehung in Verhandlungen und Gespräche konnte sie tiefere Einblicke in die Tätigkeitsbereiche der PPA bekommen.

Quelle: NÖ PPA

Herr **Rainer Kuscher** befindet sich zur Zeit im letzten Abschnitt des Studiums der Rechtswissenschaften an der Universität Wien.
Auf Grund seiner Schwerpunktausbildung im Wahlfachkorb Medizinrecht und seines großen Interesses an medizinrechtlichen Fragestellungen aller Art hat er sich zur Absolvierung des Praktikums bei der Niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft im Juli 2010 entschieden.
Während der 4 Praxiswochen war es ihm durch die freundliche Aufnahme des Teams der PPA und durch Einbeziehung in alle interessanten Tätigkeitsbereiche (Betreuung bei Erstellung von Patientenverfügungen, zahlreiche Besprechungen, Teilnahme an Schiedsstellenaussprachen etc.) möglich, das bisher theoretisch erworbene Wissen in die Praxis umzusetzen.
Die stets professionelle, teamorientierte Arbeitsweise des gesamten PPA Teams, sowie viele lehrreiche Erfahrungen haben bei Herrn Kuscher einen bleibenden, äußerst positiven Eindruck hinterlassen und den Wunsch bestätigt, seine Zukunft möglicherweise auch weiterhin auf dem Sektor des Medizinrechts zu suchen.

Quelle: NÖ PPA

Herr **Maximilian Schedai** studiert Rechtswissenschaften an der Universität Wien und befindet sich gerade im 3. Abschnitt. Durch die Schwerpunktausbildung „Medizinrecht“ hat er den Weg zur NÖ PPA gefunden und ein Praktikum vom 02.08 bis 30.08.2010 absolviert. Er hat besonders durch das Beisein an Besprechungen und der Teilnahme an Sitzungen der Ethikkommission und der Kommission des NÖ Patientenentschädigungsfonds profitiert.

Er hatte dadurch die Möglichkeit, einen ersten Einblick in die

Praxis zu bekommen und konnte viele wertvolle Erfahrungen und Eindrücke sammeln.

Frau **Katharina Tiefenböck** befindet sich derzeit im dritten Abschnitt des Studiums der Rechtswissenschaften, Schwerpunktausbildung Medizinrecht.

Quelle: NÖ PPA

Sie hat im August 2010 ein vierwöchiges Praktikum bei der NÖ PPA absolviert und konnte dadurch Einblicke in die verschiedensten Tätigkeitsbereiche erlangen. Besonders gefallen hat ihr die freundliche Aufnahme durch das gesamte Team der PPA und das ihr entgegengebrachte Vertrauen.
Durch das vierwöchige Praktikum konnte Katharina viele neue Erfahrungen sammeln und ihr Wissen im Bereich Medizinrecht vertiefen.

MMag. Madeleine Fichtinger

Quelle: NÖ PPA

„Ich habe Rechtswissenschaften und Politikwissenschaft an der Universität Wien studiert und befinde mich nun im Doktoratsstudium der Rechtswissenschaften. Im Zuge meines Studiums habe ich aus Interesse die Schwerpunktausbildung Medizinrecht gewählt. Dieses Interesse ist im Laufe der Jahre stetig angewachsen, sodass ich auch meine Dissertation im Fach der Rechtsphilosophie im Bereich Medizinethik verfasst habe.

Für mich war dieses Praktikum bei der NÖ PPA eine Chance neben den bereits erworbenen theoretischen Kenntnissen auch Einblicke in die Praxis zu bekommen. Neben all den fachlichen Einblicken haben mich vor allem das gute Arbeitsklima und der rücksichtsvolle sowie geduldige Umgang mit den PatientInnen in der NÖ PPA begeistert. Die Bilanz, die ich aus meiner Tätigkeit als Praktikantin und aus den Eindrücken, die ich im Zuge dessen gewonnen habe, ziehen kann, ist, dass ich jedenfalls mein angestrebtes Ziel weiter verfolgen werde und somit meine Zukunft als Anwältin im medizinrechtlichen Bereich anstreben werde.“

6. ANHANG

6. 1 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. Herr Dr. Gerald Bachinger wurde von der NÖ Landesregierung mit 1. Oktober 1999 zum NÖ Patienten- und Pflegeanwalt bestellt.

Der Sitz der PPA befindet sich seit Oktober 2002 in 3109 St. Pölten, Tor zum Landhaus, Rennbahnstraße 29, Glaswürfel.

6. 2 Organisation

Die PPA 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 MitarbeiterInnen der Krankenanstalten und Pflegeheime haben die NÖ PPA bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen. Sie sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren oder Auskünfte zu erteilen.

Unsere Aufgaben

Die Aufgaben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft sind die Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der PatientInnen 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 PatientInnen in NÖ
- ✓ Vermittlung bei verschiedensten Anliegen
- ✓ Aufklärung von Beschwerden
- ✓ Vertretung in Schadensfällen auf außergerichtlichem Weg
- ✓ Begleitung von PatientInnen bei der Erstellung einer Patientenverfügung

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

- ✓ als Mitglied des **Landessanitätsrates für NÖ**
- ✓ als Mitglied der **NÖ Ethikkommission**

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

- ✓ als stimmberechtigtes Mitglied der **Gesundheitskommission des Bundes**
- ✓ als Vorstandsmitglied der **Plattform für Patientensicherheit**
- ✓ als Mitglied des **wissenschaftlichen Beirates der ÖQMed**
- ✓ als Mitglied des **Normungsausschusses „Gesundheitswesen“** (Österreichisches Normungsinstitut).

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Verwaltung und Betreuung des Patienten-Entschädigungsfonds, der seit Mitte des Jahres 2001 zum Aufgabenbereich der NÖ PPA gehört. In Hinblick auf diesen Fonds erstellen wir jedes Jahr einen eigenen und auch bereits veröffentlichten Tätigkeitsbericht.

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und
Pflegeanwalt