NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2012

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2012

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

1.2.2. NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN 14

1.2.3. PATIENTENVERFÜGUNG 16

2. ERGEBNISSE DER SCHADENSFÄLLE **20**

2.1. VORGEHENSWEISE 21

2.2. BEHANDLUNGSFEHLER 22

2.3. SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE 24

2.4. DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHT-VERSICHERUNGEN 26

2.5. ZAHL DER AUSSPRACHEN BEI DER SCHIEDSSTELLE DER NÖ ÄRZTEKAMMER 29

3. KOMMUNIKATION-INTERAKTION **30**

3.1. TELEFONGESPRÄCHE 30

3.2. PERSÖNLICHE BESPRECHUNGEN 30

3.3. MEDIENARBEIT 31

3.4. VORTRAGSTÄTIGKEIT 33

3.5. HOMEPAGE 34

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE **36**

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE 36

4.2. TAGUNGEN 38

4.3. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO) 40

EINDRÜCKE AUS DEM ARBEITSALLTAG EINER OMBUDSFRAU 40

5. INTERNA **41**

5.1. PERSONELLE SITUATION 41

5.2. PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 43

5.3. PRAKTIKANTINNEN 44

6. ANHANG **46**

6.1. ALLGEMEINES 46

6.2. ORGANISATION 48

VORWORT

NÖ Patienten-Entschädigungsfonds feierte 100. Sitzung

Wenn im Krankenhaus
einmal etwas schief geht

Seit dem Jahr 2001 können PatientInnen in Niederösterreich nach katastrophalen Behandlungsschäden oder schwerwiegenden Komplikationen eine finanzielle Entschädigung bekommen. In diesen besonders schwierigen Fällen hilft der NÖ Patienten-Entschädigungsfonds seit nunmehr elf Jahren rasch und unkompliziert.

Am 03. September 2012 trat die Entschädigungskommission feierlich zu ihrer 100. Sitzung zusammen, um Bilanz zu ziehen und die bisherige Arbeit des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds der Öffentlichkeit vorzustellen. Idee und Motivation zur Gründung der Kommission war, geschädigte PatientInnen in ihrem Unglück nicht alleine zu lassen, sondern ihnen eine außergerichtliche Institution an die Hand zu geben, die ihren Fall prüft und mit einer finanziellen Entschädigung mildert. Das bestehende Schadenersatzrecht und die außergerichtliche Streitbeilegung werden damit ergänzt und optimiert.

Seit der ersten konstituierenden Sitzung am 11.09.2001 haben sich Konstruktion und Organisation des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds bewährt. Zu Beginn prüft die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft die Haftung im Schadensfall. Ist diese zu vermuten aber nicht eindeutig und/oder handelt es sich um eine seltene und schwerwiegende Komplikation oder um eine aufgeklärte Komplikation, die sehr schwer verlaufen ist, dann wird die Entschädigungskommission eingeschaltet. Sie prüft den Fall und beschließt eine Empfehlung, ob und in welcher Höhe eine finanzielle Entschädigung geleistet werden soll.

Seit der Gründung des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds im Jahr 2001 wurden insgesamt 974 Fälle behandelt. In 788 davon konnte eine Entschädigung in der Gesamthöhe von 9.899.651,45 Euro zugesprochen werden. Das erste Jahr hat mit bescheidenen drei Fällen und 8.356 Euro begonnen, im bisherigen Rekordjahr 2008 konnten 134 Fälle und 1.816.107 Euro verzeichnet werden. Die bisherigen Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass sich die Entschädigungsbeträge nun zwischen rund 1,2 und 1,5 Millionen Euro pro Jahr bewegen.

Die Entschädigungsfonds haben sich bundesweit in den letzten Jahren, mit den Patientenanwaltschaften und den ärztlichen Schiedsstellen, zu wirkungsvollen Bausteinen einer sehr gut funktionierenden außergerichtlichen Streitbeilegung entwickelt. PatientInnen erhalten bei schwerwiegenden Komplikationen einfach und niedrigschwellig angemessene Entschädigungen und Gerichte müssen nicht befasst werden. In jedem Bundesland besteht ein eigener Entschädigungsfonds, einheitliche Grundprinzipien gelten für alle neun Fonds. So werden die Fonds durch einen Anteil der Kostenbeiträge der stationär aufgenommenen Patientinnen und Patienten mit 0,73 Euro pro Tag finanziert. Über die Auszahlung bestimmt die Entschädigungskommission im jeweiligen Bundesland unter Einbindung der PatientenanwältInnen. Der Höchstbetrag der Entschädigung im Einzelfall ist grundsätzlich auf 22.000 Euro festgelegt, wenn besondere soziale Umstände vorliegen ist ein Höchstbetrag von bis zu 70.000 Euro möglich. In den letzten zehn Jahren wurden bundesweit über 56 Millionen Euro an Entschädigungen ausgezahlt, mit denen Menschen in schwierigen Situationen geholfen werden konnte.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

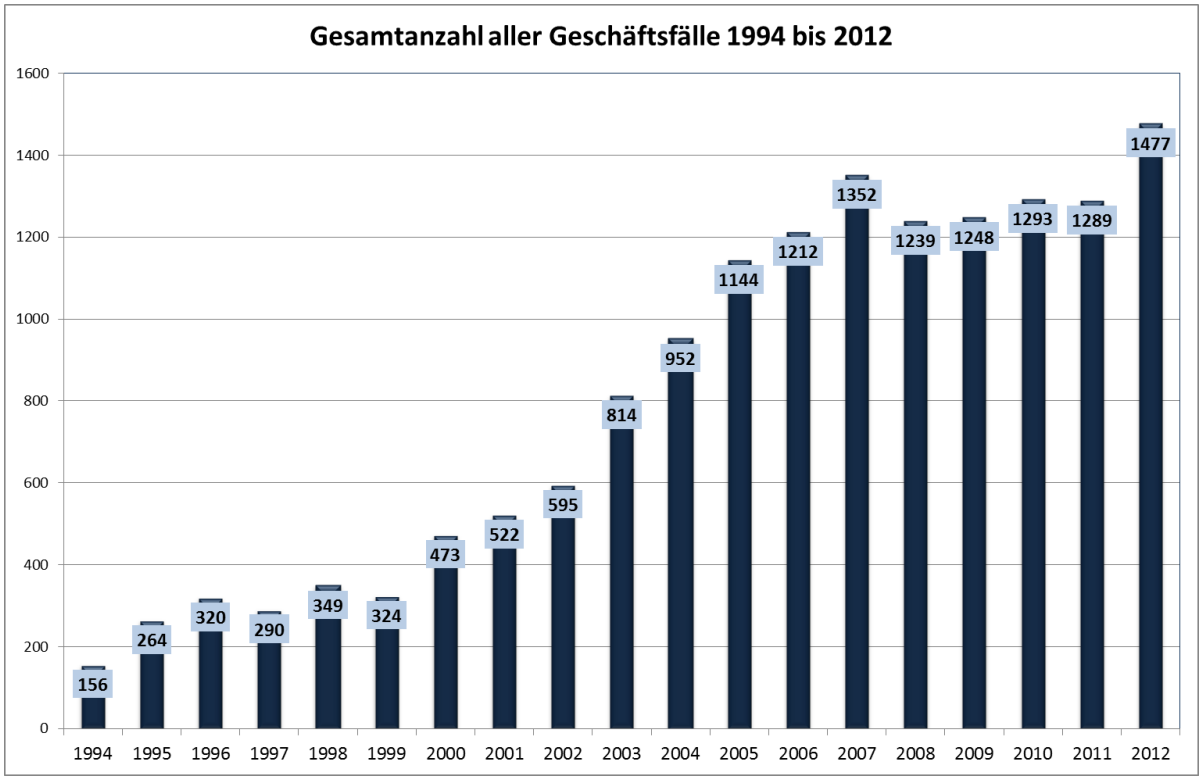
Sprecher der PatientenanwältInnen Österreichs

1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1. ÜBERSICHT

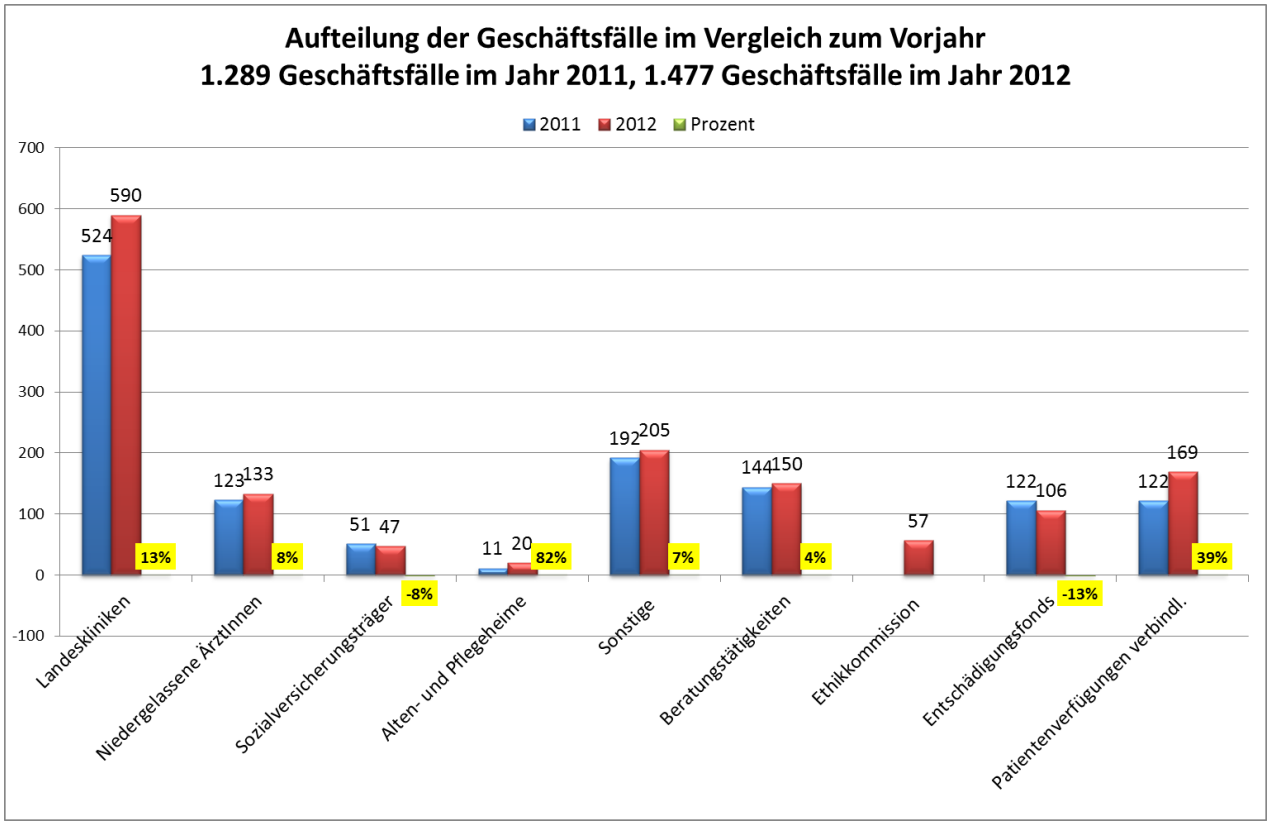
1.1.1. ANZAHL DER GESCHÄFTSFÄLLE

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 2011 auf 2012 haben wir eine **Steigerung der Geschäftsfälle** um 15% verzeichnet.

1.1.2. AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Krankenanstalten. In diesem Bereich haben wir eine Steigerung der Beschwerden um 13% verzeichnet.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin bzw. FachärztInnen und ZahnärztInnen betrug die Steigerung der Beschwerden 8%.

Im Bereich der SV-Träger konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 8% verzeichnen.

Im Alten- und Pflegeheimbereich ergab sich eine Steigerung der Beschwerden um 82%, bei freilich geringen Ausgangszahlen.

Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden, die nicht den vorgenannten Bereichen zugeordnet werden können. Weiters sind darin Beschwerden über Kuranstalten und Hauskrankenpflegedienste, Rettung, sowie allgemeine Missstände in den Spitälern und Heimen enthalten. Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 7%.

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 eine Steigerung der Geschäftsfälle um 4%.

Im Jahr 2012 wurden 57 Projekte im Zuge der monatlichen Sitzungen der NÖ Ethikkommission mit Unterstützung der NÖ PPA behandelt und abschließend beurteilt.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der Fälle um 13%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2012 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

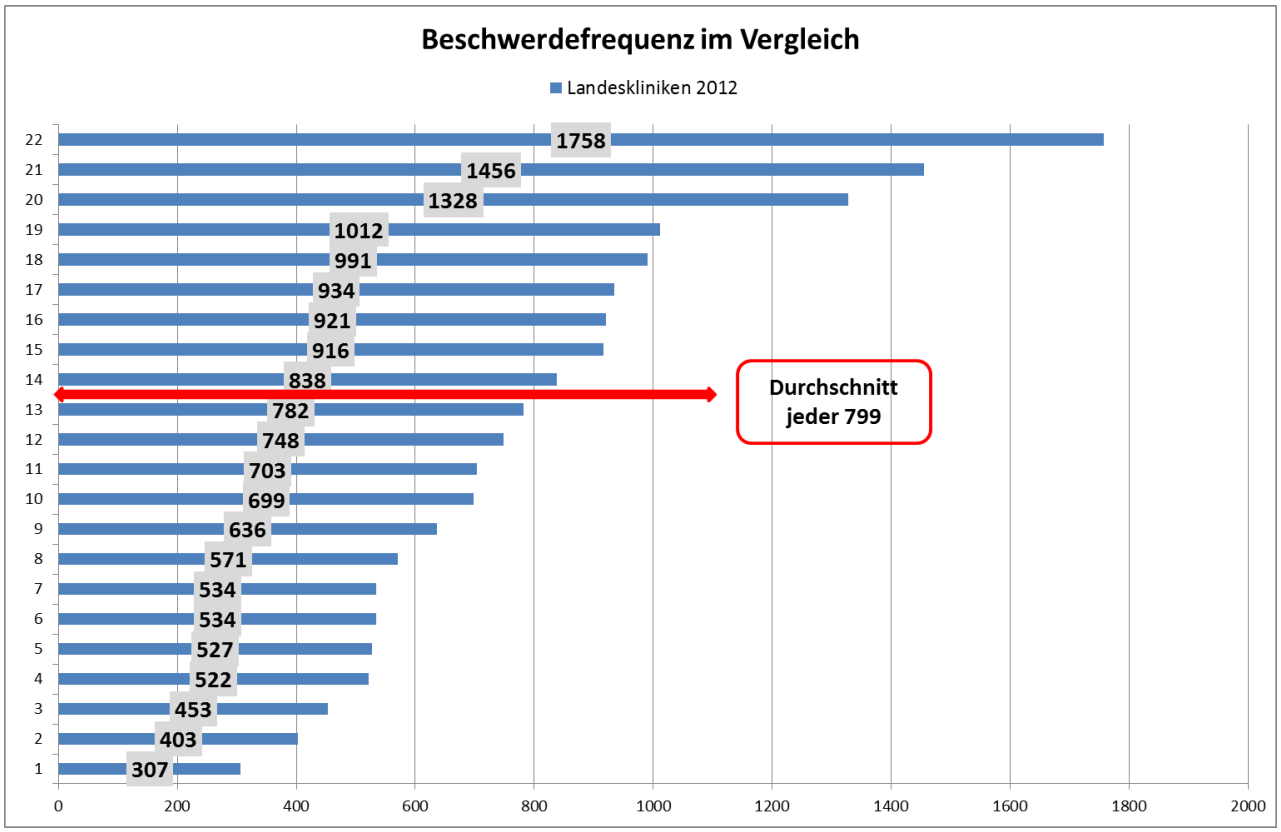
Es wurden in diesem Jahr 169 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. Das entspricht einer Steigerung von 39% gegenüber dem Vorjahr.

1.2. GESCHÄFTSFÄLLE IM EINZELNEN

1.2.1. KRANKENANSTALTEN

A) BESCHWERDEFREQUENZ (BENCHMARKING) - 2012

Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte) sich über 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.

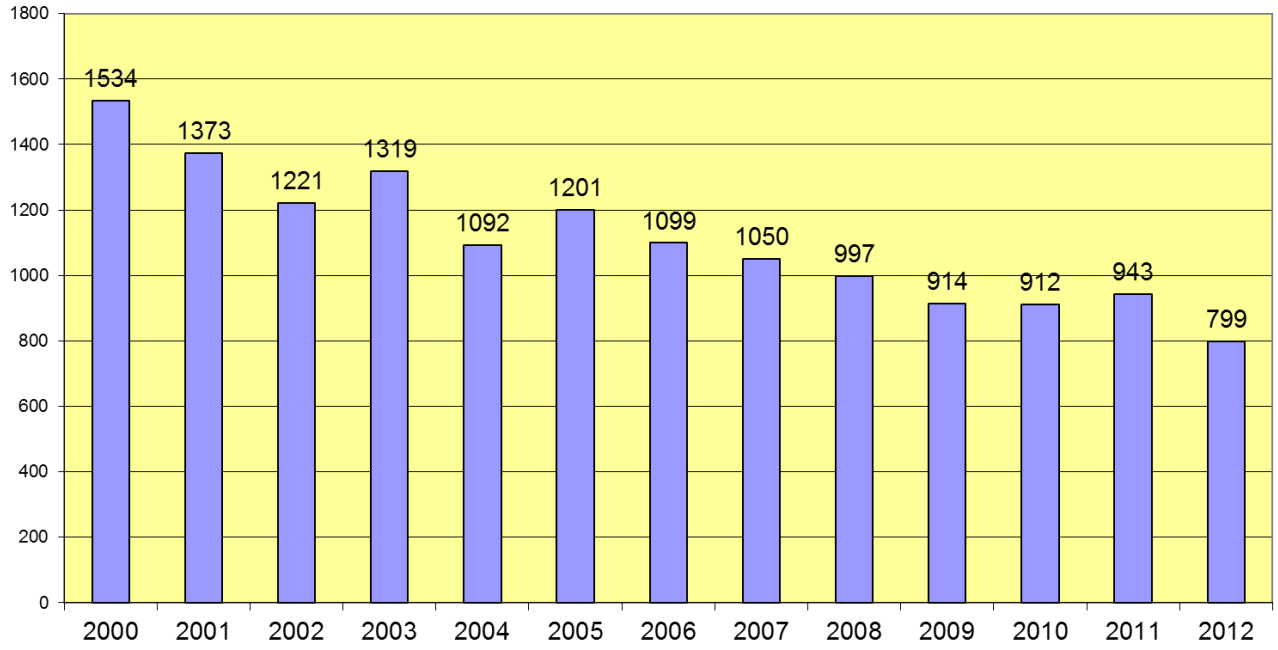


Im Durchschnitt beschwerte sich **nur eine von 799 betreuten PatientInnen**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und Zufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen der Krankenanstalten.

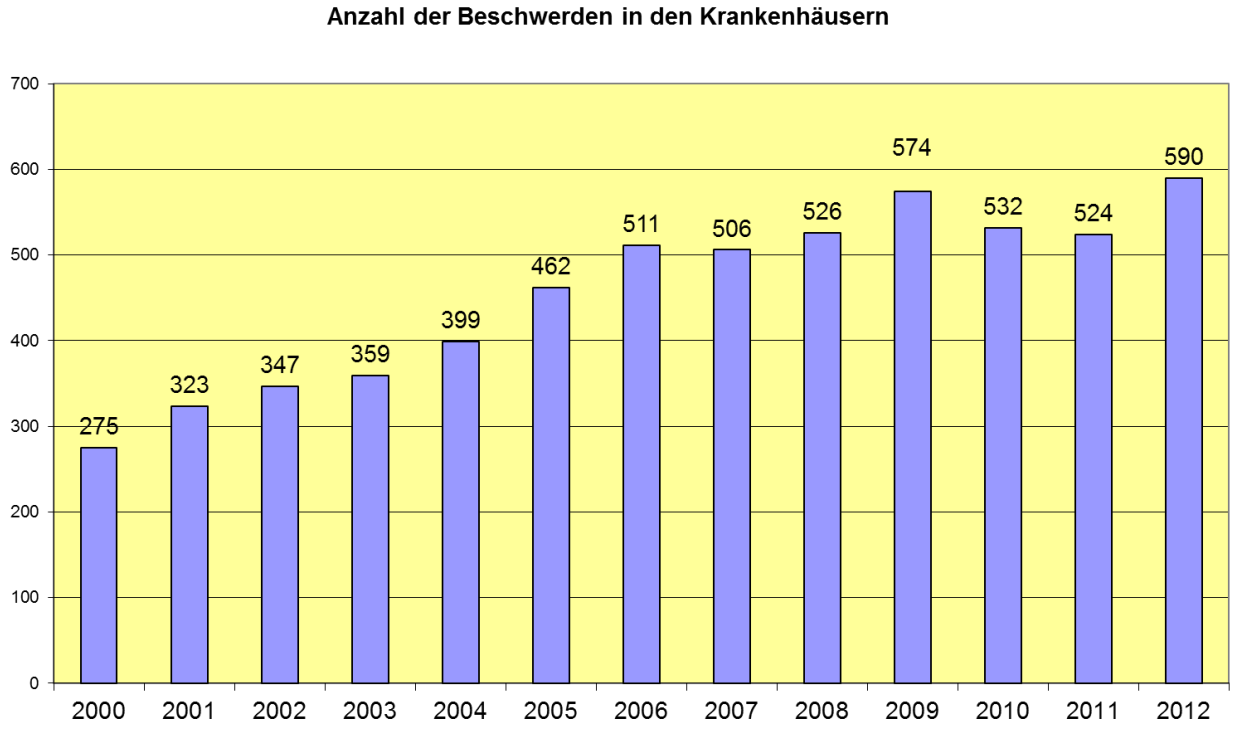
Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen. Diese zeigt sich darin, dass sich in einem bestimmten Krankenhaus eine von 307 behandelten Personen beschwerte. Dem gegenüber gibt es Krankenhäuser, in welchen sich „nur“ eine von 1.758 behandelten Personen beschwerte.

B) DURCHSCHNITTLICHE BESCHWERDEFREQUENZ IM VERGLEICH DER LETZTEN JAHRE

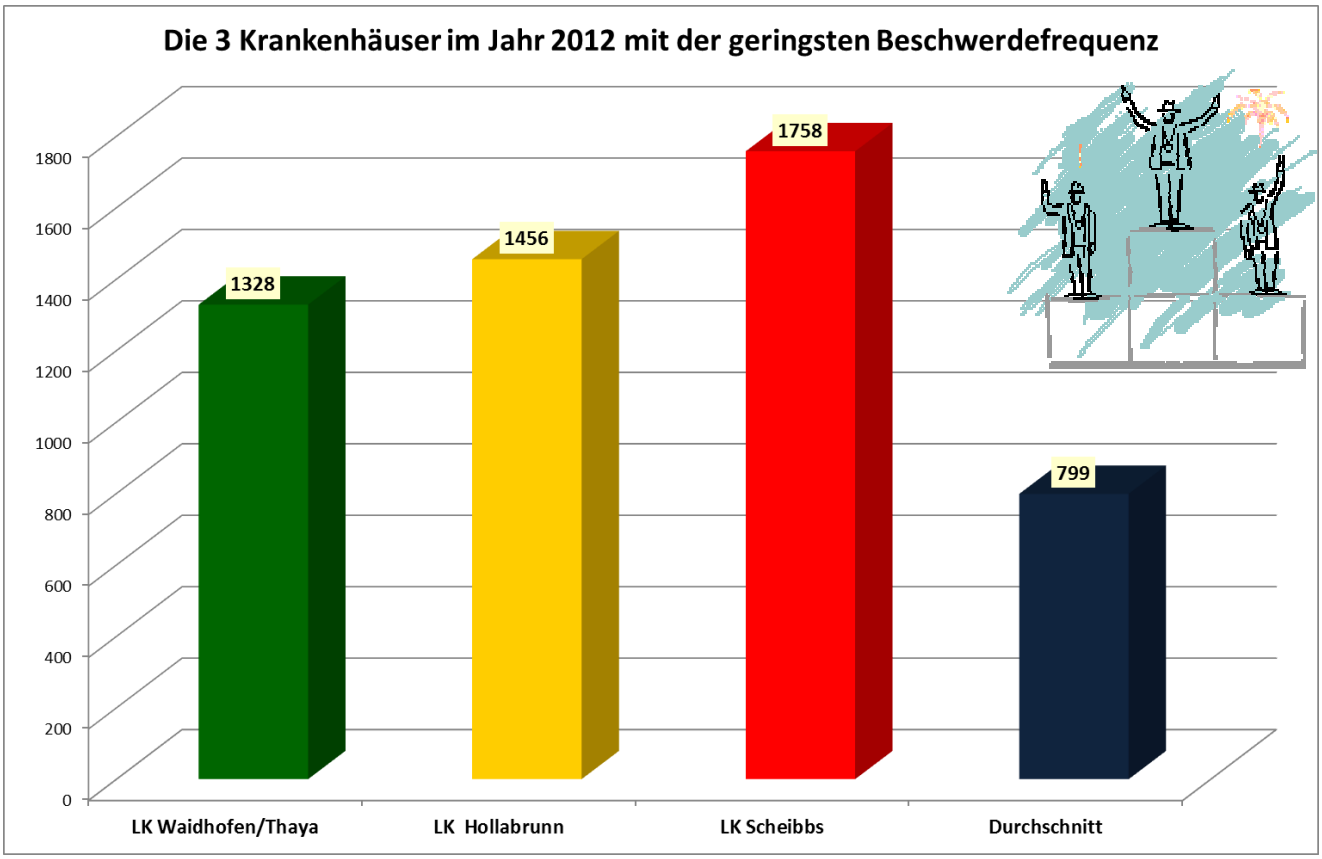
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz der Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre (ausgenommen Sonderkrankenanstalten)



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 2012 durchschnittlich eine bzw. einer von 799 PatientInnen.

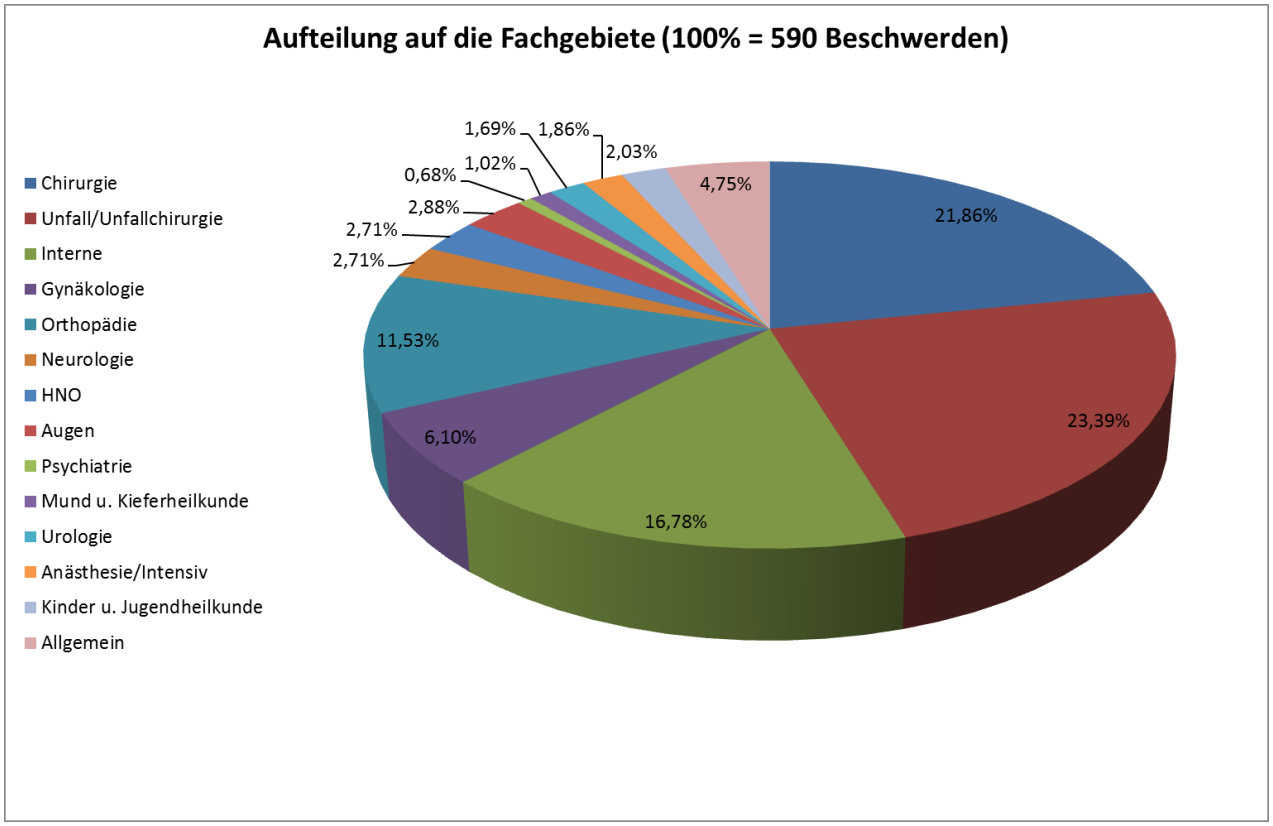
Im LK Scheibbs beschwerte sich nur eine bzw. einer von 1.758 PatientInnen, im LK Hollabrunn eine bzw. einer von 1.456 PatientInnen und im LK Waidhofen/Thaya nur eine bzw. einer von 1.328 behandelten PatientInnen.

Allen MitarbeiterInnen der Krankenanstalten und besonders der Landeskliniken Scheibbs, Hollabrunn und Waidhofen/Thaya wollen wir für den persönlichen Einsatz für ihre PatientInnen herzlichst danken.

Aber Achtung: Es wäre falsch, automatisch 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

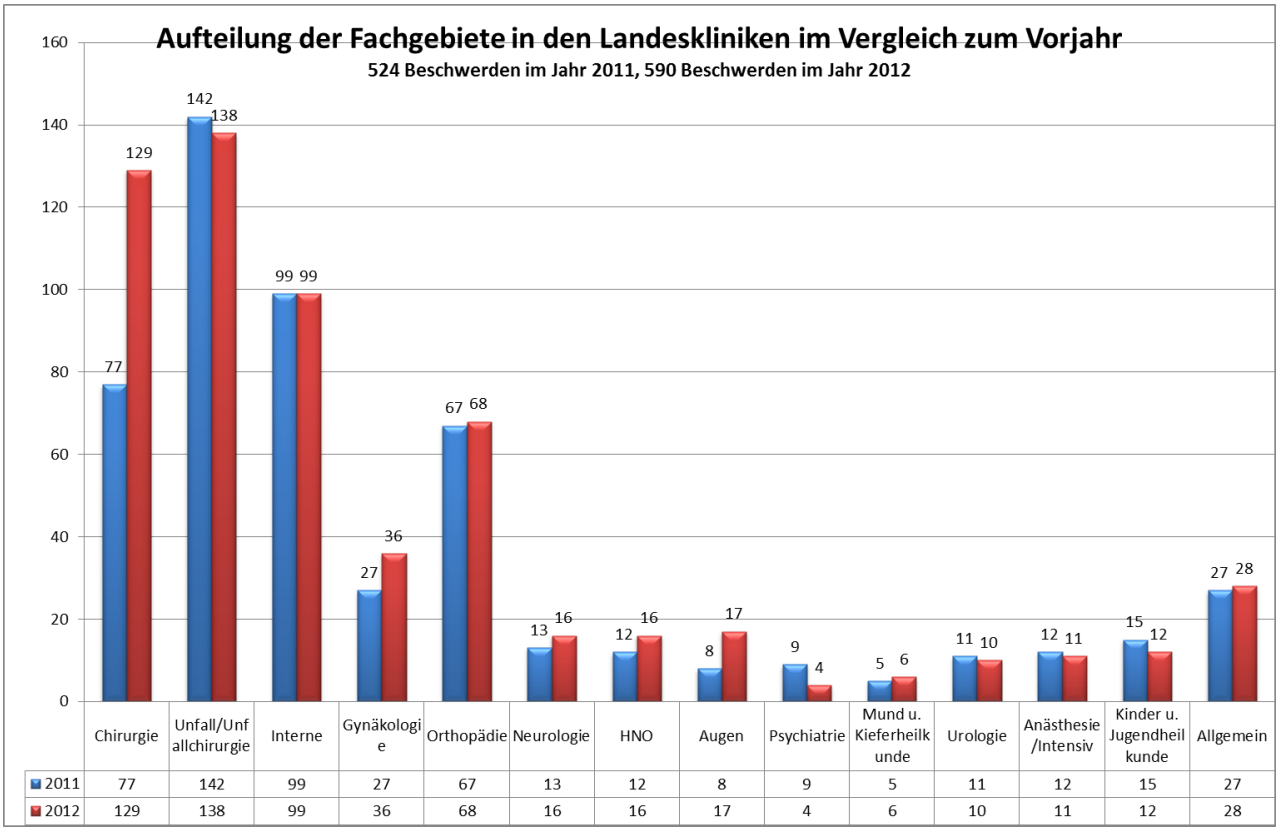


Insgesamt hatten wir in den NÖ Krankenanstalten im Jahr 2012 590 Beschwerden zu verzeichnen, im Jahr 2011 waren es 524 Beschwerden.

Die Fächer Unfallchirurgie, Chirurgie und Interne, gefolgt von den Fächern Orthopädie und Gynäkologie sind hier Spitzenreiter (80% Anteil an den Gesamtbeschwerden).

Wie schon in den letzten Jahren, war auch im Jahr 2012 zu beobachten, dass insbesondere die „schneidenden“ Fächer (Chirurgie, Unfallchirurgie, Orthopädie) im Entschädigungsfonds von Bedeutung waren. Ein Erklärungsversuch dafür ist, dass diese Fächer eine höhere PatientInnen Frequenz haben, als die übrigen. Zum anderen sind nicht zufriedenstellende Ergebnisse in diesen Fächern auch für einen medizinischen Laien relativ leicht erkennbar (nicht heilende Wunden, schief zusammengewachsene Brüche, usw.).

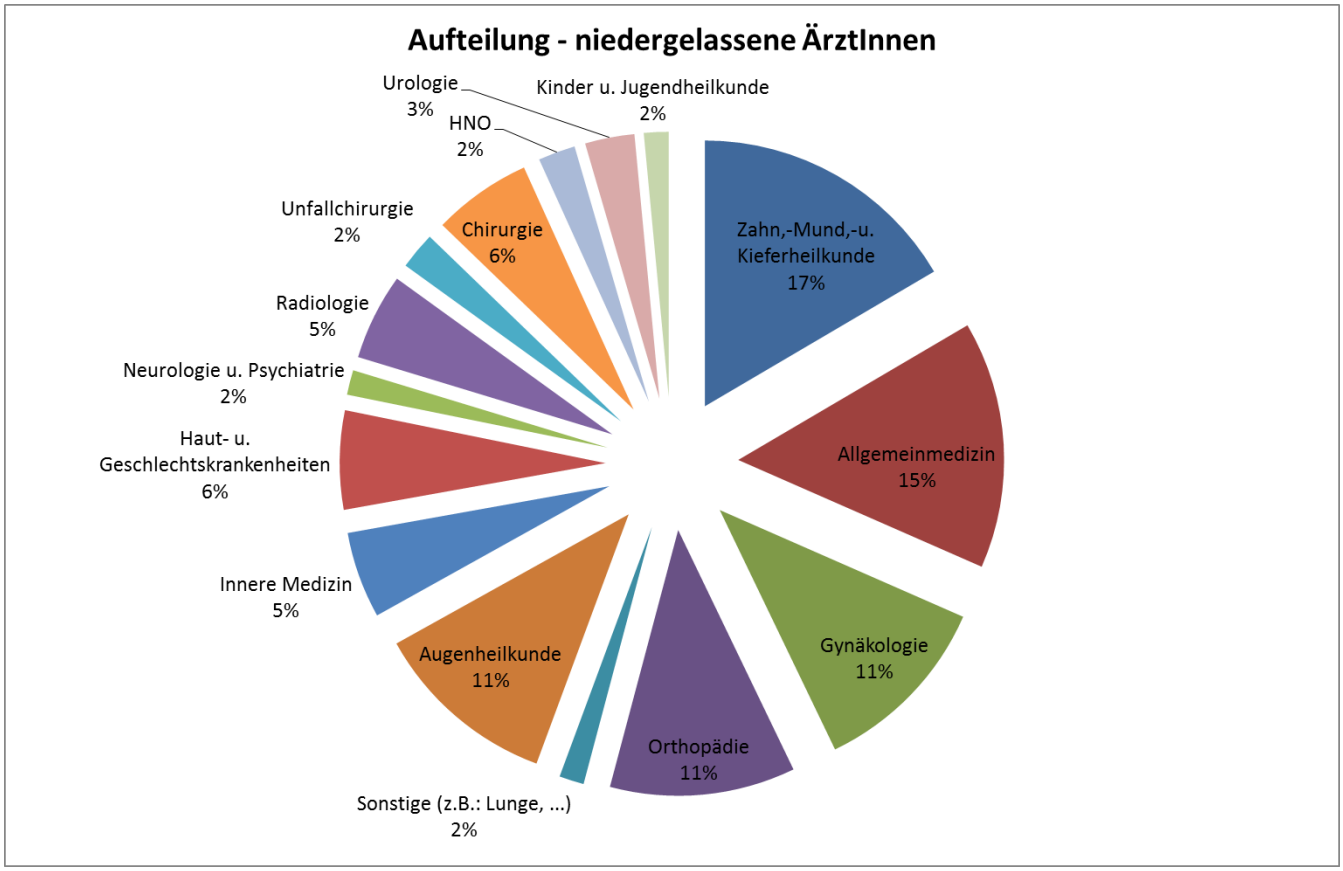
F) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



	Chirurgie	Unfall/Unfallchirurgie	Interne	Gynäkologie	Orthopädie	Neurologie	HNO	Augen	Psychiatrie	Mund u. Kieferheilkunde	Urologie	Anästhesie /Intensiv	Kinder u. Jugendheilkunde	Allgemein
2011	77	142	99	27	67	13	12	8	9	5	11	12	15	27
2012	129	138	99	36	68	16	16	17	4	6	10	11	12	28

1.2.2. NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN

A) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN

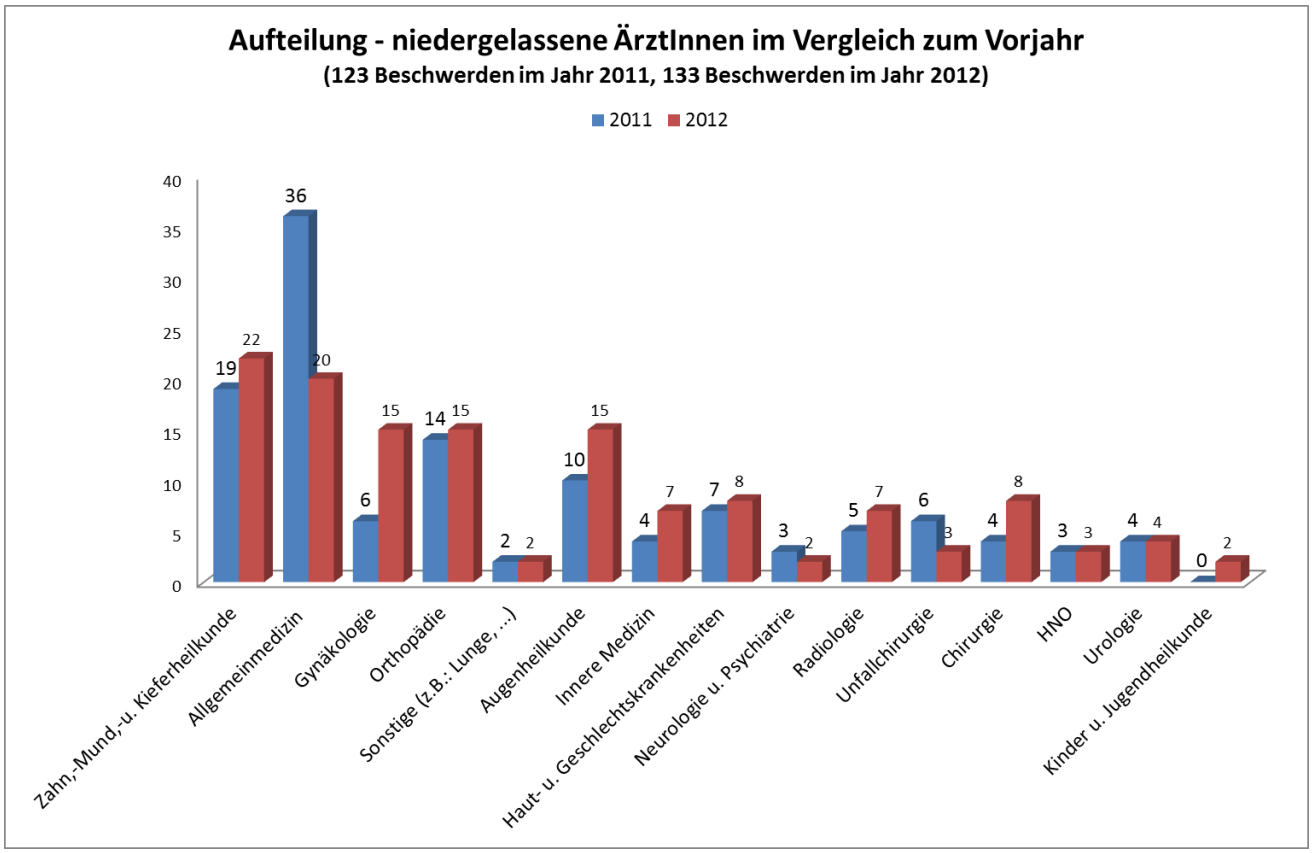


Insgesamt hatten wir **133 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen ÄrztInnen** zu verbuchen.

Im Vergleich dazu gab es laut NÖ Ärztekammer in Niederösterreich 2.793 AllgemeinmedizinerInnen und 3.453 FachärztInnen mit Stichtag 31.12.2012.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die ZahnärztInnen mit 17%, der zweitgrößte Bereich betraf die AllgemeinmedizinerInnen mit 15% und der drittgrößte Bereich betraf die OrthopädInnen, AugenärztInnen und GynäkologInnen mit jeweils 11%.

B) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Im Vergleich zum Vorjahr haben wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen eine Steigerung der Beschwerden um 8% verzeichnet.

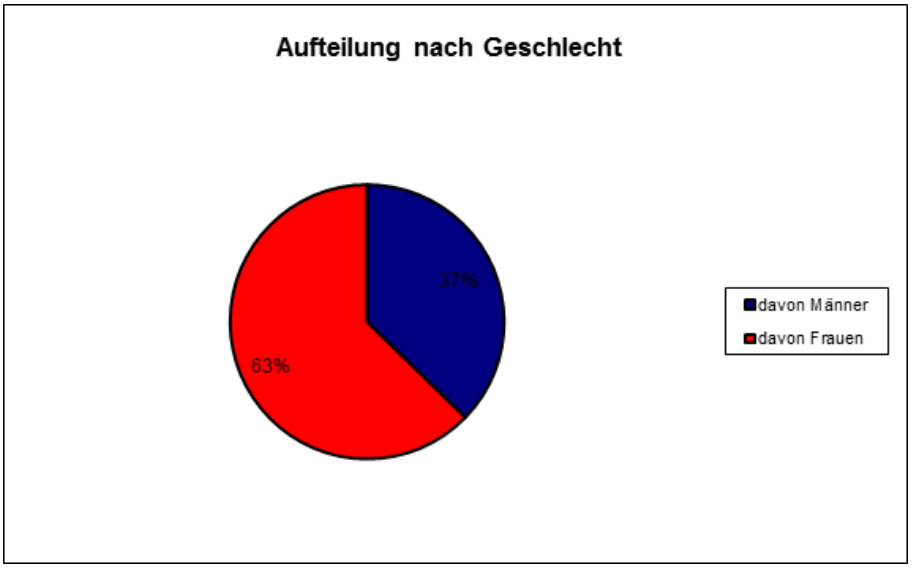
1.2.3. PATIENTENVERFÜGUNG

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, intensives Betätigungsfeld ergeben. Die NÖ PPA unterstützt PatientInnen beim Prozess der Erstellung einer solchen Patientenverfügung. Die Ergebnisse dieser Tätigkeit sollen im Folgenden vorgestellt werden.

A) ANZAHL UND AUFTEILUNG NACH GESCHLECHT

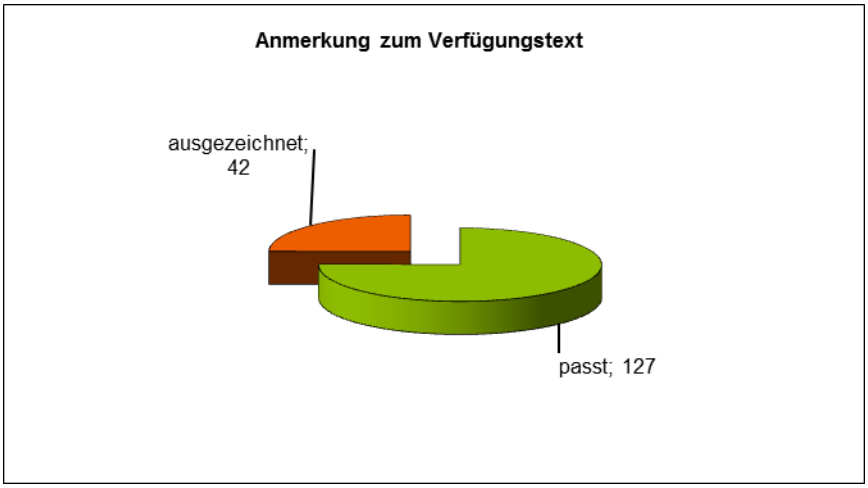
Im Jahr 2012 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 169 verbindliche Patientenverfügungen erstellt. Das entsprach einer Steigerung von 39% gegenüber dem Vorjahr.

Dabei waren 106 Verfügende weiblich (rund 63%) und 63 männlich (rund 37%). Damit hat sich der Trend, dass sich insbesondere Frauen für Patientenverfügungen interessieren und eine solche abschließen, weiter verstärkt.



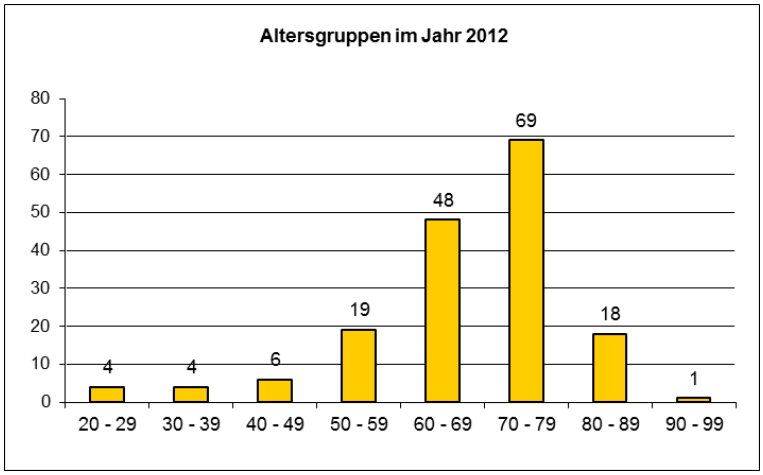
B) ANMERKUNG ZUM VERFÜGUNGSTEXT

Sehr positiv zu bemerken ist, dass durch den Arbeitsbehelf der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (2. überarbeitete Auflage) zum Erstellen einer Patientenverfügung der Verfügungstext in vielen Fällen ausgezeichnet formuliert wurde.



C) ALTER

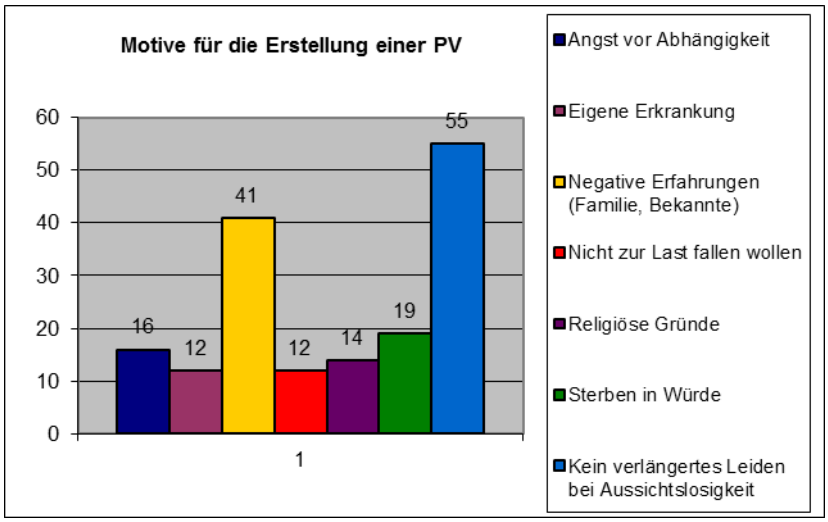
Die meisten Personen, die eine verbindliche Patientenverfügung bei uns erstellt haben, befinden sich zwischen dem 60. und 80. Lebensjahr.



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 schwerstpflegebedürftigen Personen oder die letzte Lebensphase von unheilbar erkrankten Bekannten. Auch sehr oft wurde der Wunsch geäußert, dass das Leiden bei Aussichtslosigkeit der Grunderkrankung nicht verlängert werden soll, sowie der Wunsch nach einem würdevollen Sterben.



E) ERSTELLUNG

Bevor eine Patientenverfügung verbindlich errichtet werden kann, muss genau geprüft werden, ob das Dokument den Anforderungen, die das Gesetz an eine verbindliche Patientenverfügung stellt, entspricht. Zum Zweck dieser Prüfung ersuchen wir jene Personen, die eine Verfügung erstellen möchten, uns vorab eine Kopie des Entwurfs zuzusenden.

Nach dem Einlangen wird sie ausgiebig durch Herrn Martin Kräftner vorgeprüft und gegebenenfalls nochmals telefonisch oder schriftlich mit der/dem Erstellerin/er Kontakt aufgenommen.

Fast alle 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 keine formalen Voraussetzungen bestehen.

Wenn alle Voraussetzungen für eine verbindliche Patientenverfügung gegeben sind, erfolgt nach einer Terminvereinbarung die Errichtung gemeinsam mit Herrn Dr. Bachinger oder Herrn Mag. Prunbauer.

Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

2. ERGEBNISSE DER SCHADENSFÄLLE

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der PatientInnen ist zusätzlich zu einer genauen rechtlichen (wHR Dr. Gerald Bachinger, Mag. Michael Prunbauer), eine ausführliche medizinische Überprüfung notwendig. Diese wurde von unserem Arzt, wHR Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall fachlich/medizinisch durchgeführt. Auch in pflegerischen Angelegenheiten war es erforderlich, 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 2012 wurden von der NÖ PPA 304 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, verständlich und transparent zu informieren und die zum jeweiligen Ergebnis führenden medizinischen/pflegerischen Grundlagen in einfacher und vollständiger Weise zu erläutern.

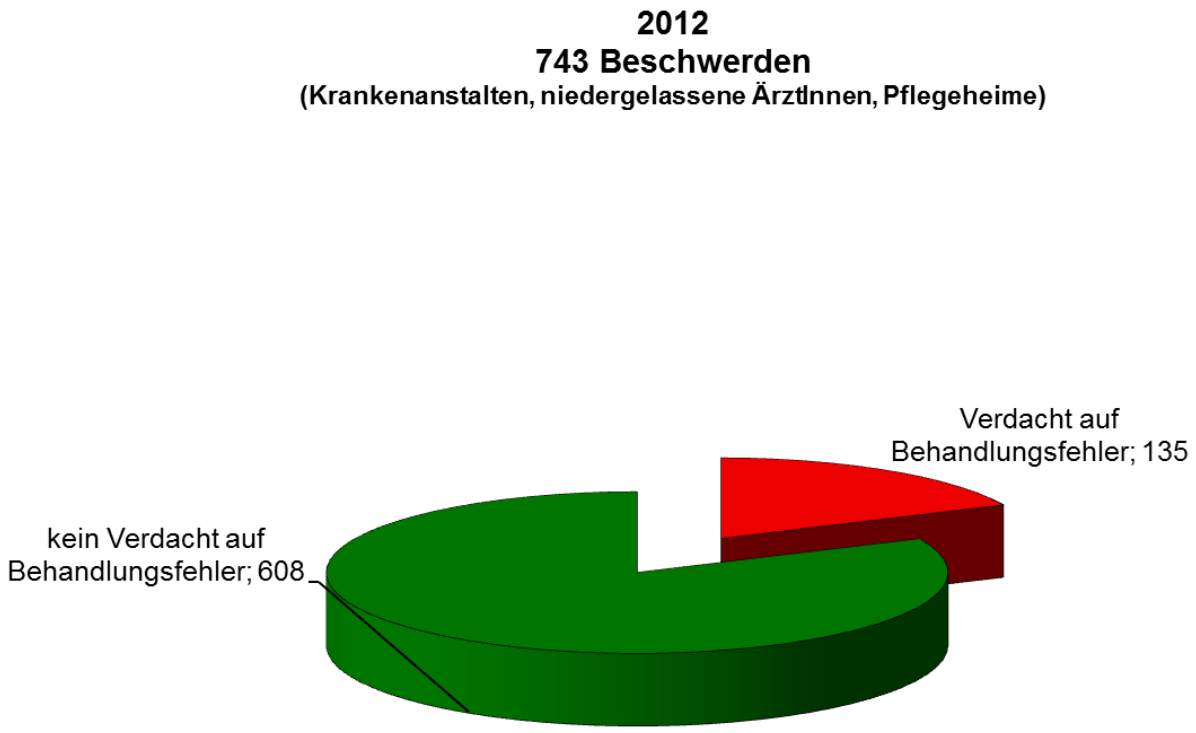
2.1. VORGEHENSWEISE

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 NÖ PPA arbeitet eng mit der Schiedsstelle der Ärztekammer NÖ zusammen. Wie sich an vielen Beispielen zeigt, ist die Schiedsstelle ein Garant für fachlich einwandfreie, 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

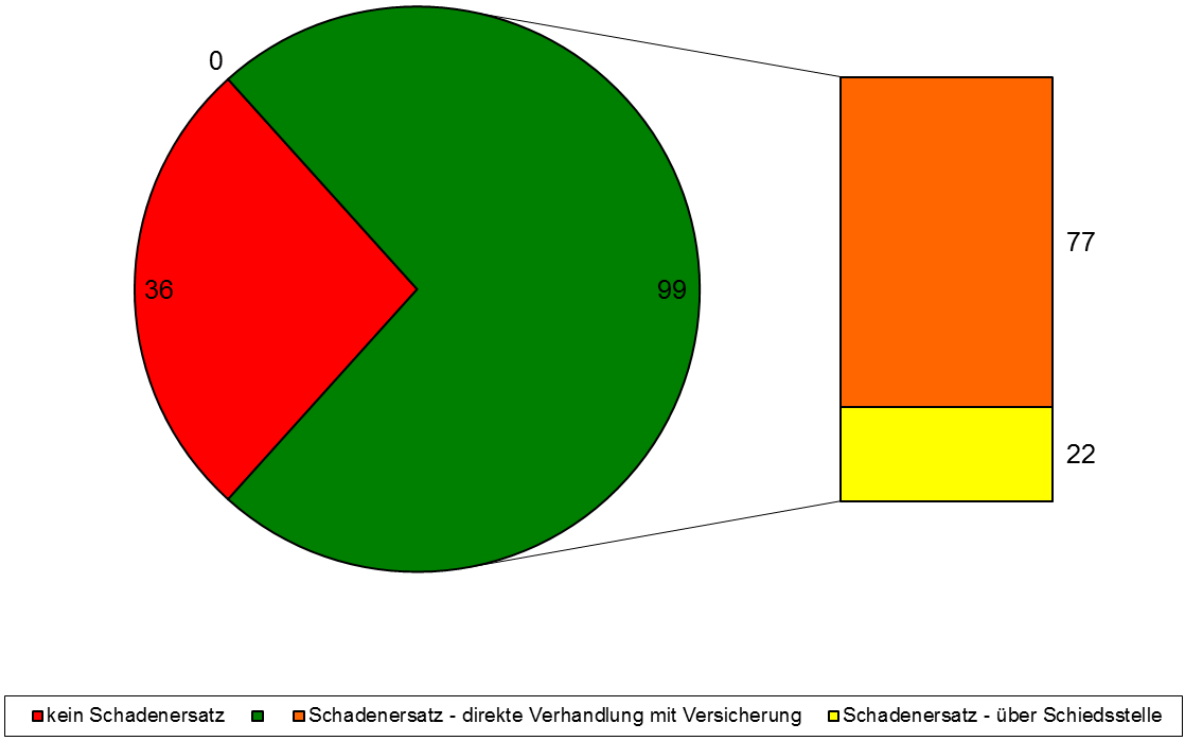


Im Jahr 2012 haben PatientInnen bzw. Angehörige insgesamt 743 Beschwerden über Krankenanstalten, niedergelassene ÄrztInnen sowie Pflegeheime bei der NÖ PPA eingebracht. Dies mit der Begründung bzw. Vermutung, dass aus ihrer Sicht fachliche Fehler aufgetreten seien.

Die erste Überprüfung durch die PPA hat in **135 Beschwerdefällen** (von 753) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Fehler ergeben.

Anders ausgedrückt: In 608 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, meist im kommunikativen/zwischenmenschlichen Bereich.

135 Verdachtsfälle im Jahr 2012
Davon wurden ingesamt 99 PatientInnen entschädigt.



Von den 135 Verdachtsfällen im Jahr 2012, konnte in 99 Fällen finanzieller Schadenersatz erreicht werden. In 77 Fällen wurde dieser direkt über die Haftpflichtversicherung des jeweiligen Hauses ausgezahlt. In 22 Fällen erfolgte die Auszahlung nach vorheriger Prüfung über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer durch die Haftpflichtversicherung.

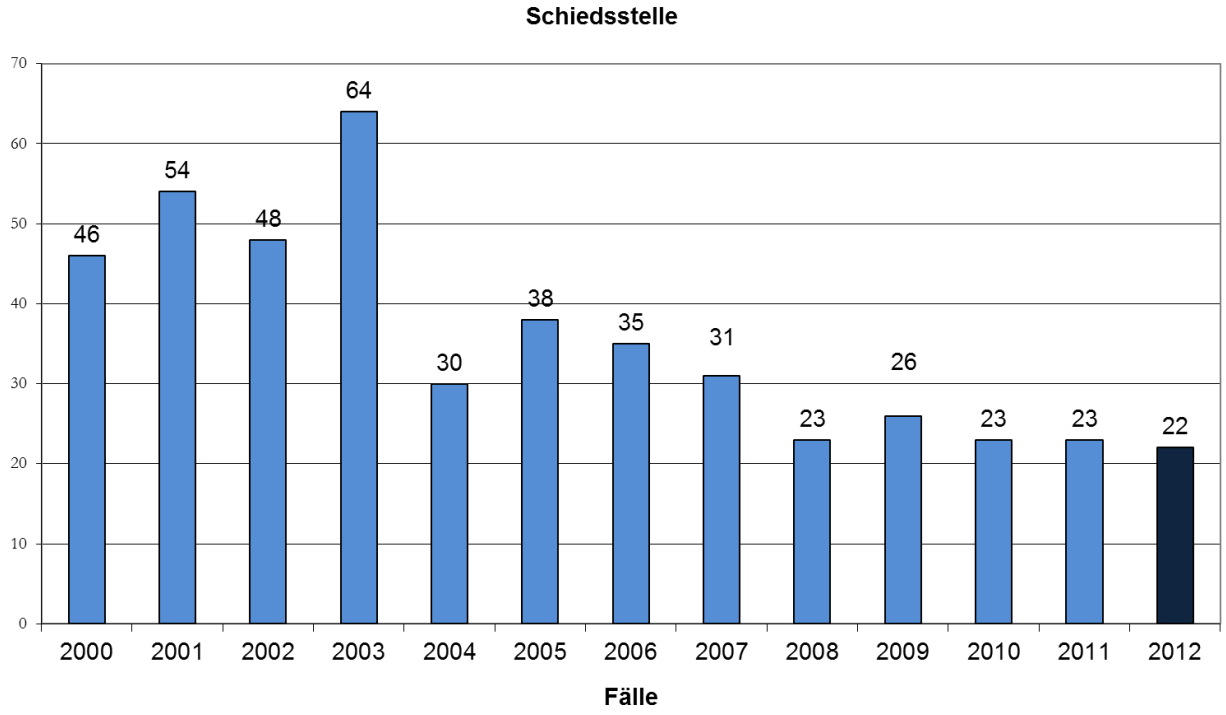
Somit wurden im **Jahr 2012 insgesamt 99 PatientInnen** über die Versicherungen entschädigt.

In 36 Fällen konnte leider kein Schadenersatz über die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Allerdings konnte einigen dieser PatientInnen über den NÖ Patienten- Entschädigungsfonds geholfen werden.

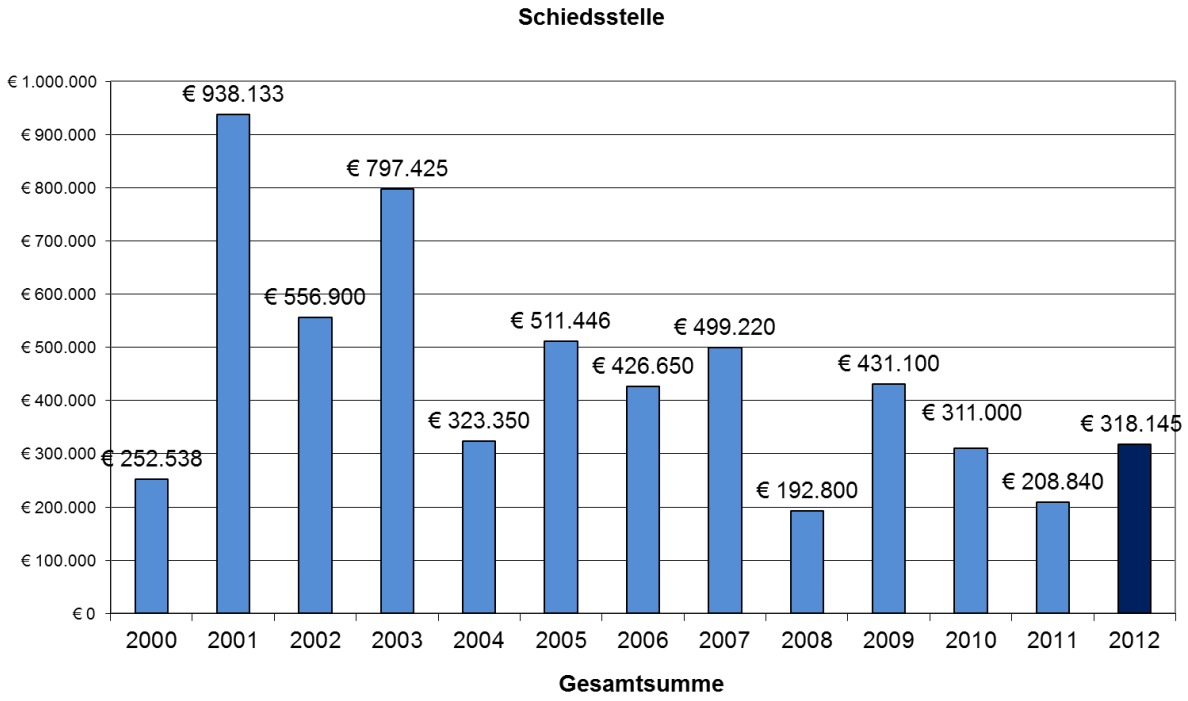
Näheres dazu im Bericht des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds.

2.3. SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE

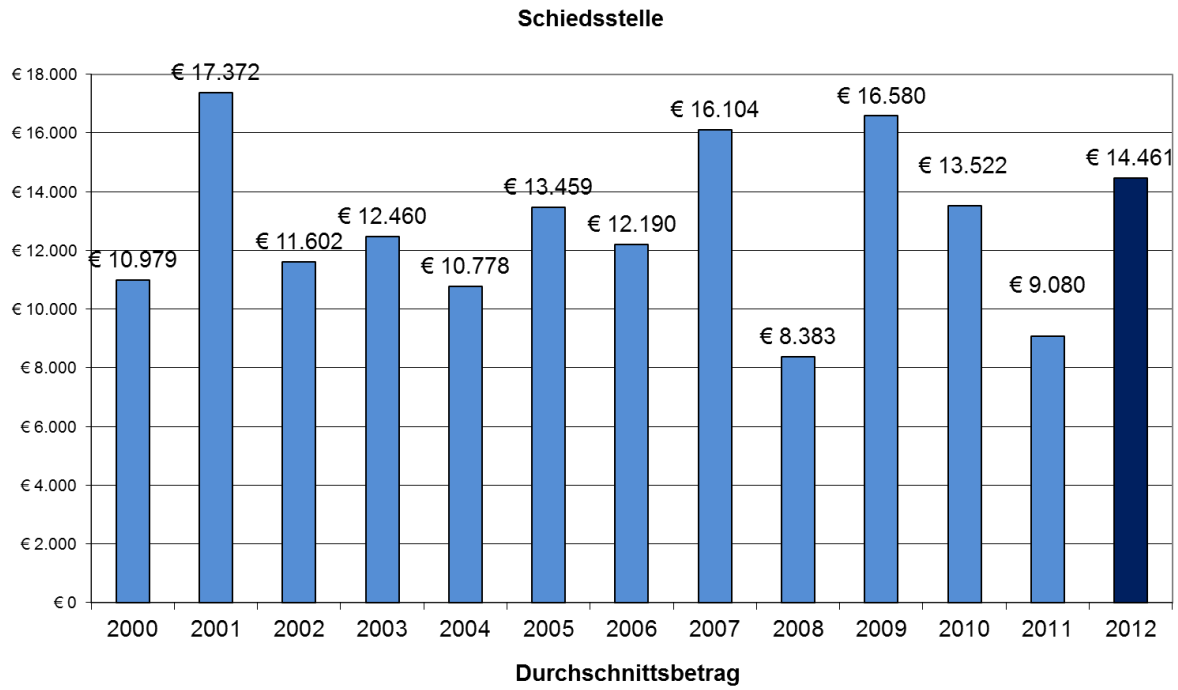
Anzahl der Entschädigungszahlungen über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer im Verlauf der Jahre:



Gesamtbeträge der Entschädigungszahlungen:

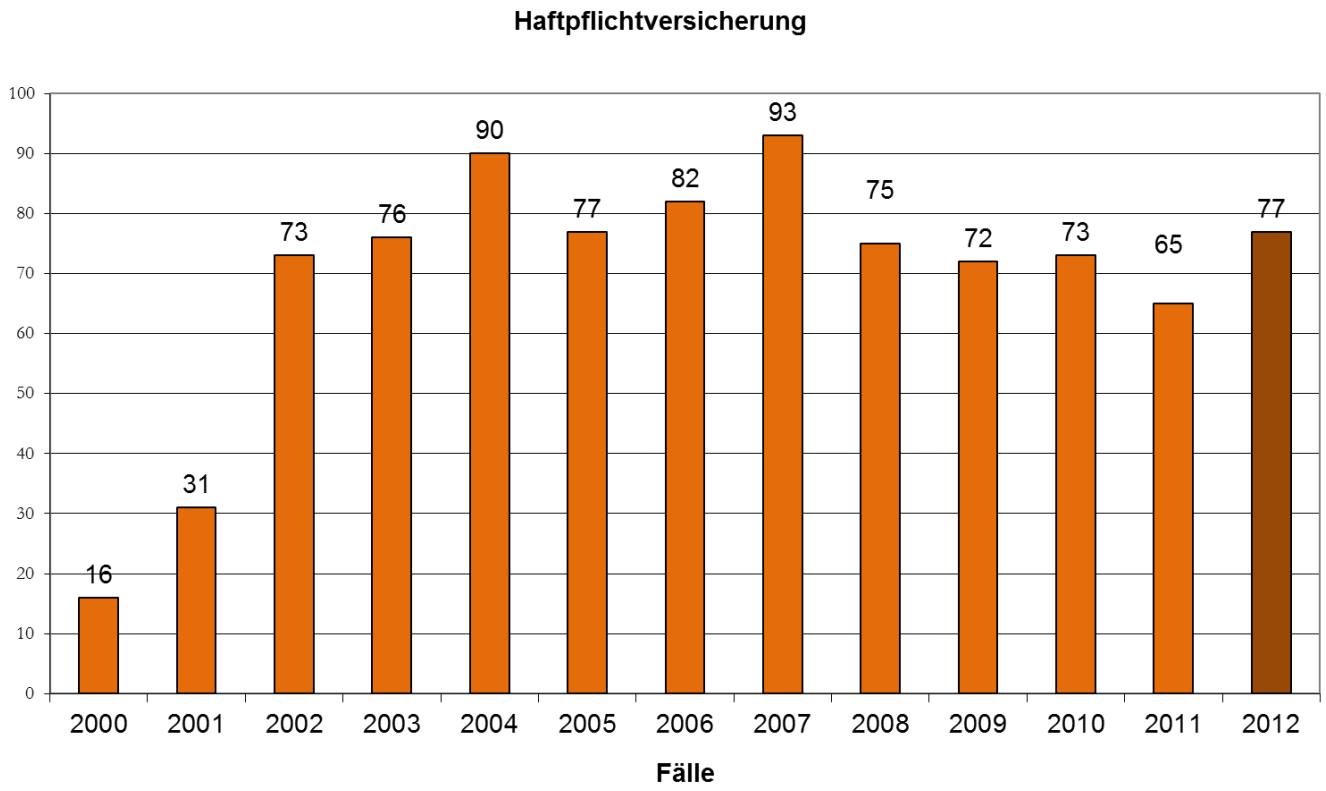


Durchschnittsbetrag der Entschädigungszahlung pro PatientIn:

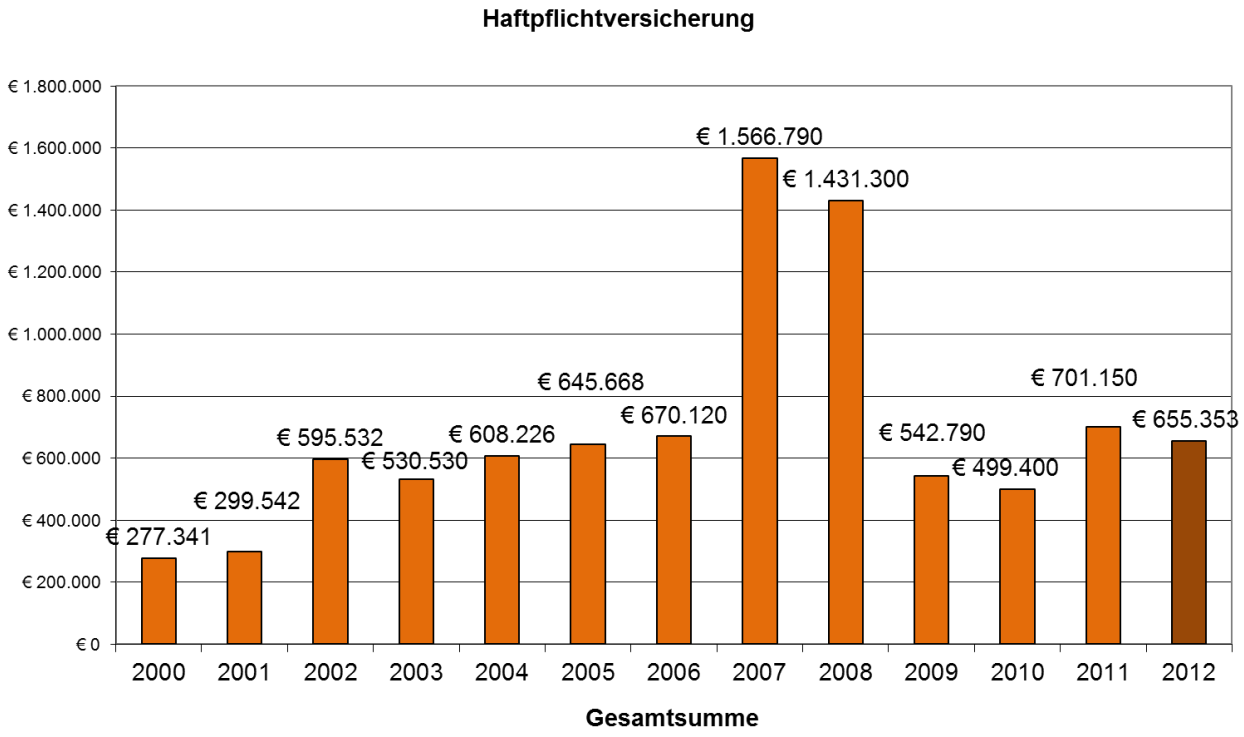


2.4. DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFT-PFLICHT-VERSICHERUNGEN

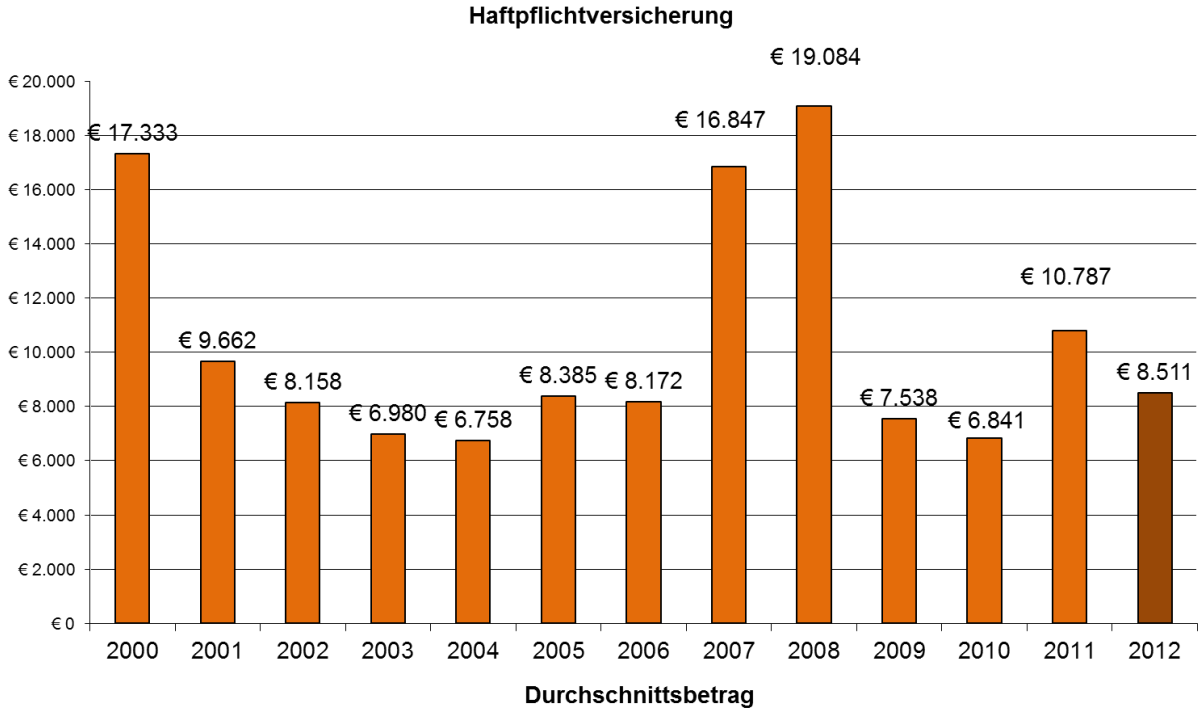
Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle:



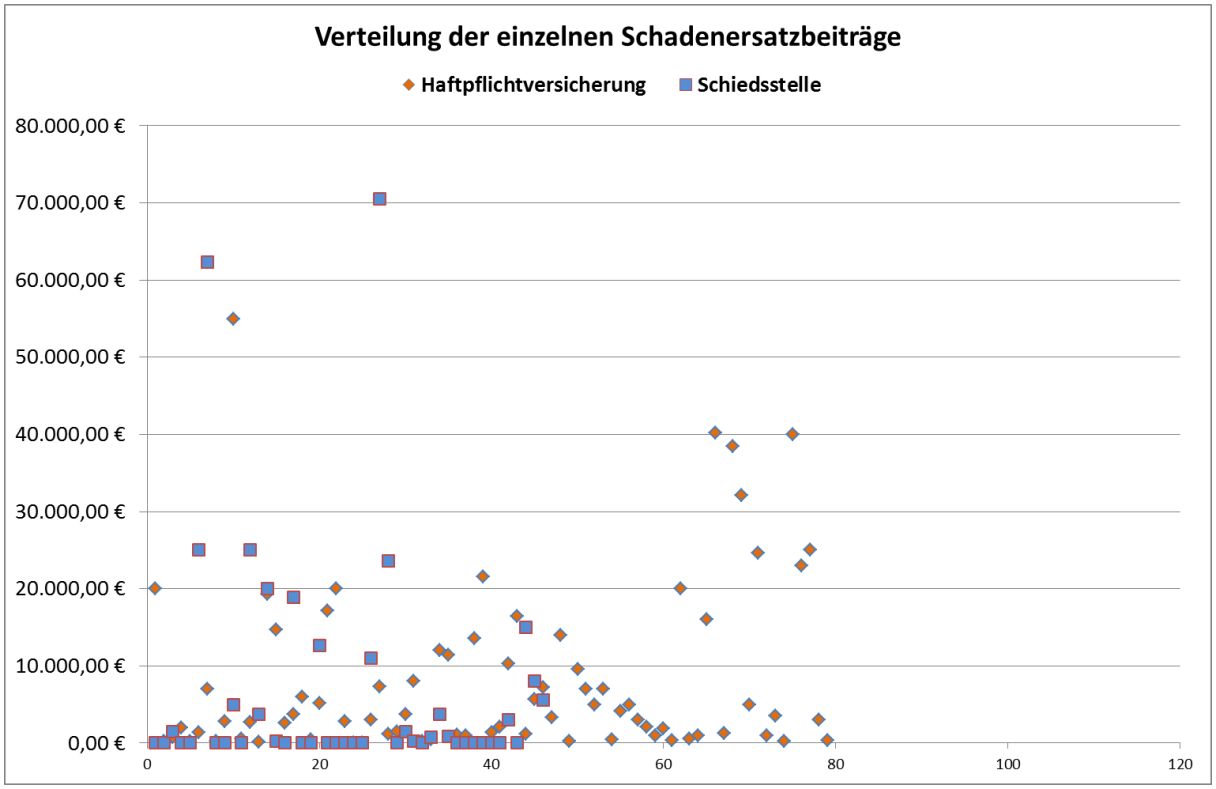
Gesamtsummen der Entschädigungszahlungen:



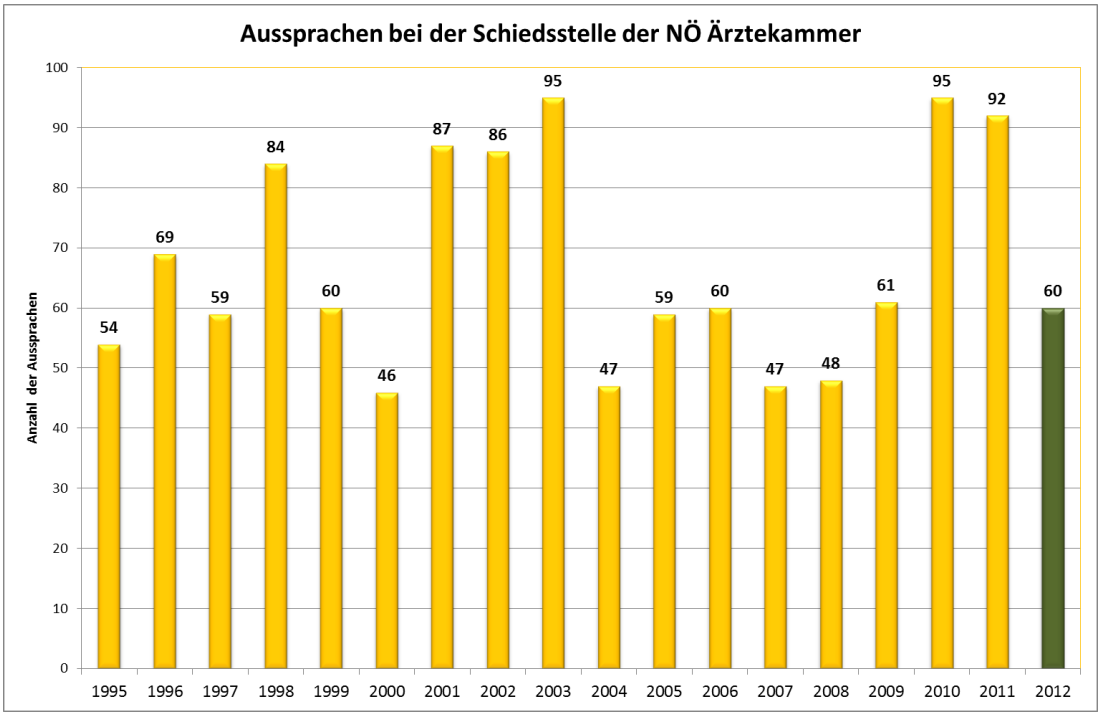
Durchschnittsbeträge der Entschädigungszahlungen pro PatientIn:



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



2.5. ZAHL DER AUSSPRACHEN BEI DER SCHIEDS-STELLE DER NÖ ÄRZTEKAMMER



Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat auch im Jahre 2012 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 2012 fanden insgesamt 60 Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt.

In einigen Fällen gab es, nach dem Vorschlag der Schiedsstelle, für eine Schadensabgeltung weitere Nachverhandlungen der NÖ PPA mit der Versicherung der Krankenanstalt oder der/des jeweiligen ÄrztIn wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadensbetrages im Vordergrund stand.

In wenigen Einzelfällen zeigten sich PatientInnen mit diesen Vorschlägen nicht einverstanden und beschritten den Gerichtsweg. In sehr seltenen Fällen akzeptierten Haftpflichtversicherungen 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 2012 **11.831 Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen und Gesundheitspersonal.

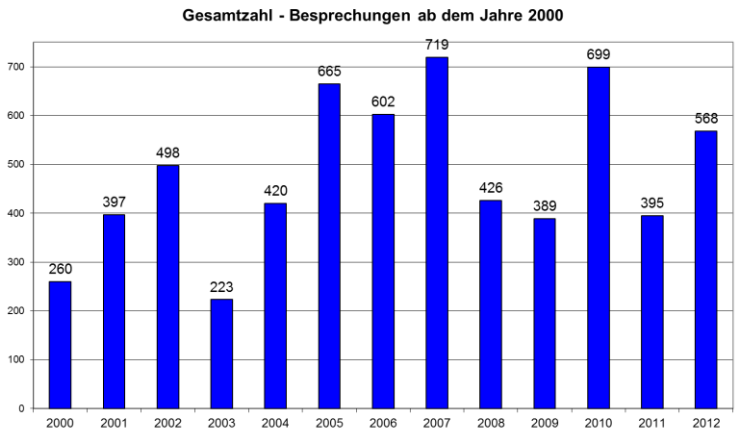
Auf Stunden umgelegt, bedeutet dies einen Zeitraum von **376 Stunden**.

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 Verständnis zu vermitteln, dass die geäußerten Anliegen ernst genommen werden.

Im Jahr 2012 fanden 568 persönliche Besprechungen statt. 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 PatientenInnenrechte zu steigern.

Pressekonferenzen:

1. **Präoperative Diagnostik nach Bundesqualitätsleitlinie (BQLL)**:
   Ein neuer Diagnostikpfad zum Sicherheitsgewinn für PatientInnen und ÄrztInnen, am 24.1.2012.

2. **„Sicher ist sicher“ – Patientensicherheit im Krankenhaus:**
   Eine Initiative der Plattform für Patientensicherheit für mehr Sicherheit bei Krankenhausaufenthalten am, 15. März 2012.

Präsentiert wurden unter anderem:

- ein neuer Patientenfolder mit Informationen über Hygiene, Medikamenten und Gefahrenvermeidung im Spitalsalltag.
- das Pilotprojekt „involve yourself“ der Plattform Patientensicherheit Österreich, der NÖ Landeskliniken Holding sowie der NÖ PatientInnen- und Pflegeanwaltschaft.

3. 100. Sitzung des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds

Am **3. September 2012** trat die Entschädigungskommission feierlich zu ihrer **100. Sitzung** zusammen, um Bilanz zu ziehen und die bisherige Arbeit des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds der Öffentlichkeit vorzustellen.

Näheres können Sie dem Tätigkeitsbericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds entnehmen.

4. Pressekonferenz am 28.11.: Die neue PatientensicherheitsApp

Informationen am Smart-Phone, die das Leben von PatientInnen erleichtern. Das Gemeinschaftsprojekt "PatientensicherheitsApp" bietet Informationen und Wissenswertes für PatientInnen, nützliche Checklisten, eine Medikamentenliste und die Möglichkeit, ein Tagebuch zu führen. Mit einem praktischen Finder kann man schnell den direkten Weg zur nächstgelegenen Patientenanwaltschaft oder Selbsthilfegruppe suchen.

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“ statt.

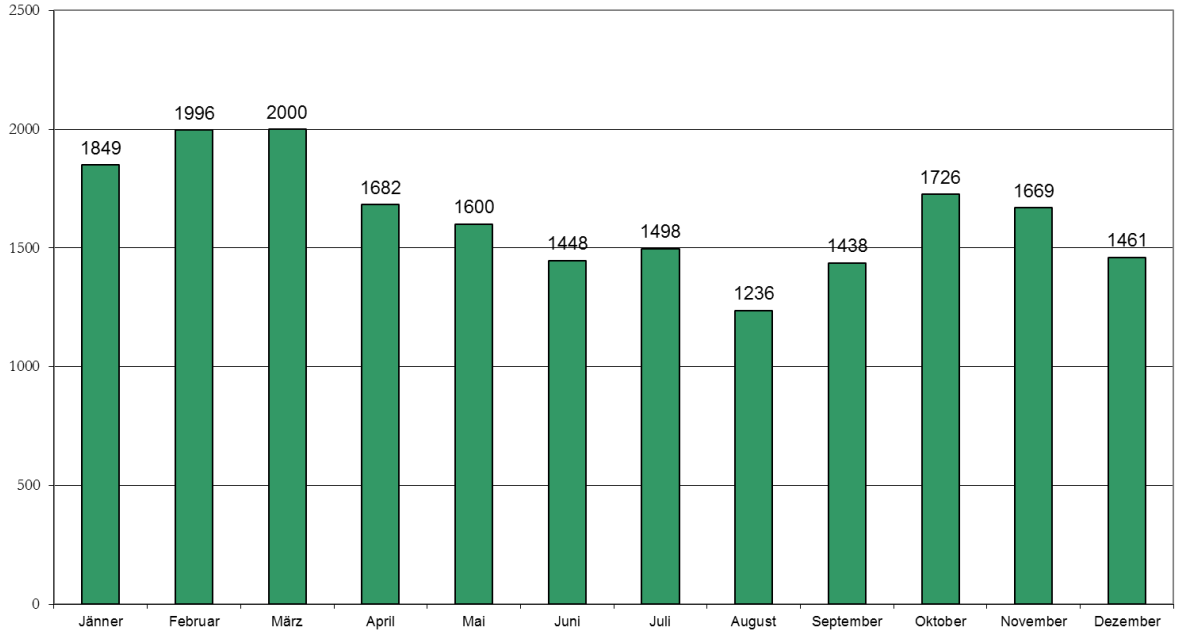
Selbsthilfe Landeskonferenz

25.10.2012

3.5. HOMEPAGE

Im Jahre 2012 hatten wir insgesamt **19.603 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **1.634 Zugriffen** pro Monat.

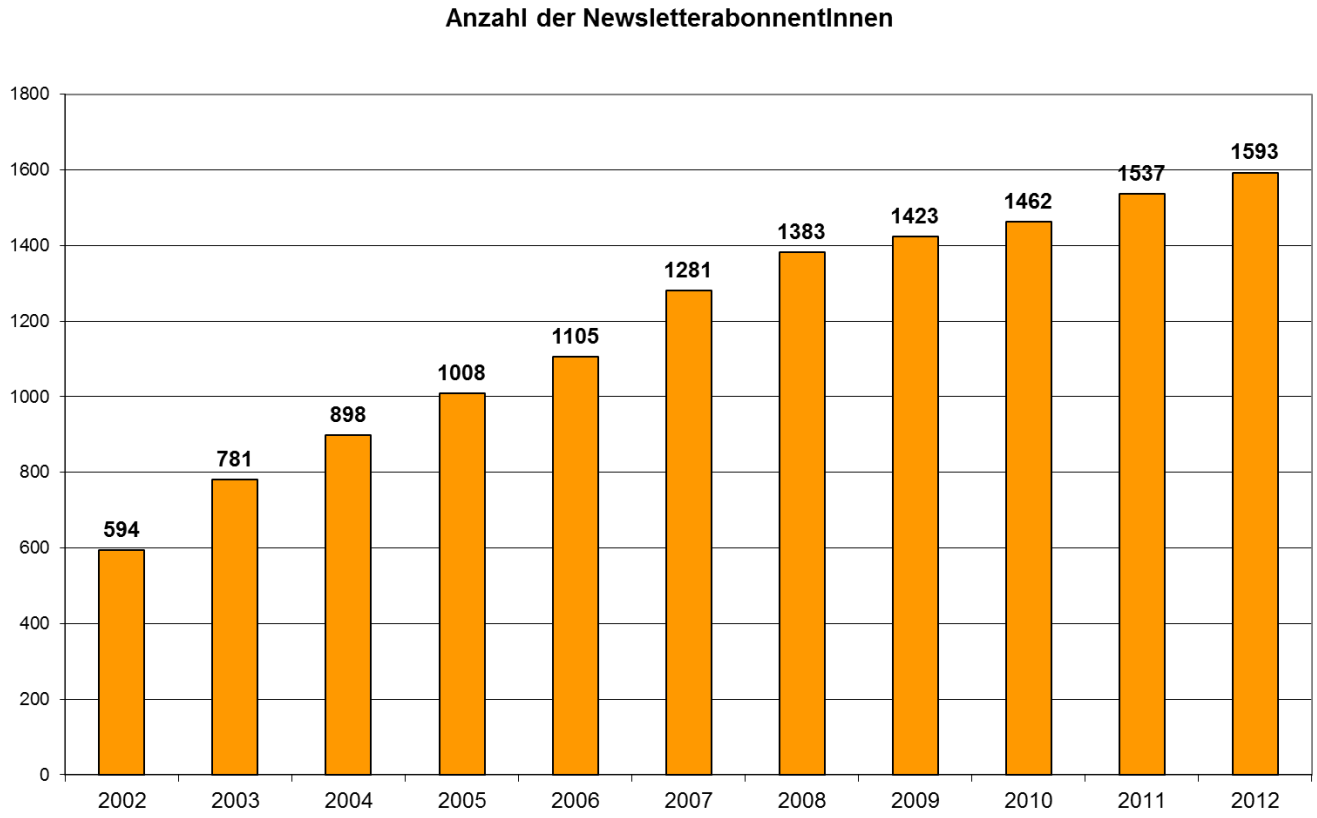
monatliche Web Zugriffe im Jahr 2012



Unsere Homepage wird monatlich aktualisiert und es werden neue Beiträge veröffentlicht. Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos abonniert werden kann.

Hatten wir im Jahre 2011 noch 1.537 ständige AbonnentInnen unseres Newsletters, so ist die Zahl im Jahr 2012 auf **1.593 AbonnentInnen** angestiegen. Das entspricht einer Steigerung um 4 %.

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



Besuchen Sie unsere Homepage:

www.patientenanwalt.com

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE

Am 10. und 11. Mai in Wien, mit folgenden Themen:

- Bericht des Sprechers und der Stellvertreter
- Off label use-Ampelsystem
- Klinische Arzneimittelprüfung
- Versicherungsentfall bei niedriger Gefährdung
- Zwischenbericht über die Arbeitsgruppen
- Gesundheitsziele und Aufnahme und Entlassungsmanagement
- Grenzüberschreitende Patientenrichtlinie
- Mangelhafte Hüftprothesen, DePuy – Rückrufaktion
- Rundschreiben ÖÄK: Gesundheitsversorgung
- Übernahme von Gutachterkosten
- Erfahrungen UbG und HeimaufenthaltsG in Spitälern

Am 6. und 7. Dezember 2012 fand die Herbsttagung der ARGE PatientenanwältInnen in Innsbruck statt.

Landesrat DI Dr. Bernhard Tilg hieß die TeilnehmerInnen in Innsbruck willkommen. Er würdigte die Bedeutung der PatientenanwältInnen im Österreichischen Gesundheitssystem und beschrieb die Haltung des Landes Tirol zur Gesundheitsreform.

Im Rahmen der Beratungen wurden insbesondere die Gesundheitsreform, die PatientInnenentschädigungen und viele andere Themen behandelt. Am zweiten Tag hatten die PatientenanwältInnen die Gelegenheit, persönlich mit dem Präsidenten der Österreichischen Ärztekammer, Dr. Artur Wechselberger zu diskutieren.

(v.l.: Dr. Gerald Bachinger, NÖ und ARGE-Sprecher, Dr.in Sigrid Pilz, Wien, Dr. Renate Hammer, OÖ, Dr. Josef Weiss, Burgenland, Dr. Mercedes Zsifkovics, Salzburg, Mag. Alexander Wolf, Vorarlberg, LR DI Dr. Bernhard Tilg, Mag. Birger Rudisch, Tirol, Dr. Renate Skledar, Steiermark, Dr. Erwin Kalbhenn, Kärnten)

4.2. TAGUNGEN

Forum Alpach – August 2012

Mitarbeit in der Arbeitsgruppe Sonnenjoch (Bund), mit den TeilnehmerInnen:

- BM Alois Stöger, BM für Gesundheit
- Frau Rodaina El Batnigi, Vorsitzende der BJV
- Dr. Gerald Bachinger, Sprecher der Patientenanwälte Österreichs
- Dr. Andreas Khol, Bundesobmann des ÖSB,

mit folgenden Themen:

- Einrichtung einer neutralen Stelle zu Gesundheitsthemen
- Internetplattform (existiert bereits)
- Gesundheitscoaches
- 24h Call-Center
- Erstellung eines Bundesgesundheitsplans
- Umsetzung der Rahmengesundheitsziele
- Maßnahmen in Schulen (Öffnung der Räume, Öffnung der Inhalte für Gesundheitsthemen)
- Partizipation auf allen Ebenen ermöglichen
- Lehrpläne (vom Kindergarten bis zur Universität) mit Gesundheitsthemen versehen und partizipativ und interaktiv umsetzen
- Sichtbarmachen von Qualität im Gesundheitsbereich

ACN - Europäische Zusammenarbeit

2012 startete die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft die Zusammenarbeit mit Active Citizenship Network (ACN), eine Bürgerrechtsbewegung mit Sitz in Italien, die sich insbesondere für die Wahrung von PatientInneninteressen und der Stärkung der PatientInnenrechte einsetzt.

Am 24. März 2012 fand in Riva del Garda, Trient, Italien ein Kongress zum Thema „*Forum Europeo sul testamento biologico*“ (Europäisches Forum über Patientenverfügung) statt, bei der Herr Mag. Michael Prunbauer das österreichische Patientenverfügungsgesetz vorstellen und sich der Diskussion mit den TeilnehmerInnen des Forums stellen konnte.

Das europäische Netzwerk für Bürgerrechte Active Citizenship Network veranstaltete am 15. und 16. Mai 2012 den 6. Europäischen Tag der Patientenrechte in Brüssel mit der Konferenz "Aktiv alternde Bürger im Mittelpunkt der EU-Gesundheitspolitik“. Die Konferenz richtete sich dabei am europäischen Jahr des aktiven Alterns und der Solidarität zwischen den Generationen aus. Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft war durch Mag. Prunbauer vertreten. 120 TeilnehmerInnen aus 21 Ländern, 45 nationale und europäische Patientenverbände nahmen an der Konferenz teil. Vertreter der EU-Kommission, des EU-Parlaments und des EU- Wirtschafts- und Sozialausschusses waren anwesend. In den Workshops wurden von den KonferenzteilnehmerInnen in Gruppen gemeinsam 13 konkrete Empfehlungen an Regierungen, Institutionen, Verbände und öffentliche Einrichtungen erarbeitet (siehe: www.activecitizenship.net).

4.3. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO)

Beschwerdemanagement im Landesklinikum St. Pölten

Eindrücke aus dem Arbeitsalltag einer Ombudsfrau

Die Reaktionen der Mitmenschen auf die Frage nach der beruflichen Tätigkeit bzw. vielmehr die Antwort darauf – man ist zuständig für das Beschwerdemanagement im größten Krankenhaus Niederösterreichs – fallen fast immer gleich aus: von „da haben Sie aber sicher viel zu tun“ bis „das stelle ich mir aber schon sehr anstrengend vor“. Doch ein Arbeitsalltag in der Ombudsstelle ist viel mehr als das, und zwar im positiven Sinn.

In Anbetracht der großen Zahl der PatientInnen, welche sowohl ambulant als auch stationär behandelt werden, ist die Anzahl der Beschwerden nämlich gering. Erfreulicherweise resultiert die Unzufriedenheit der PatientInnen zumeist „nur“ aus Kommunikations- und Informationsdefiziten. Selbstverständlich ist dies ärgerlich für die PatientInnen, doch lassen sich diese Probleme meist sehr rasch und unkompliziert gemeinsam mit den MitarbeiterInnen lösen. – Genau das ist ja das Ziel der Ombudsstellen in den NÖ Landeskliniken: unkomplizierte und rasche Hilfe in schwierigen Situationen im Zusammenhang mit der Behandlung im Krankenhaus. In den wenigen Fällen, in denen die Ombudsstelle mit dem Vorwurf einer Fehlbehandlung konfrontiert wird, ist Transparenz und Ehrlichkeit die oberste Maxime. Durch die sehr gute und enge Zusammenarbeit mit der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft werden die PatientInnen dann auch in weiterer Folge professionell beraten und deren Ansprüche rechtlich geprüft.

Grundsätzlich liegt der Fokus bei der Beschwerdebearbeitung nicht auf der Suche nach einer/einem Schuldigen, sondern Fehler als Chance zur Verbesserung wahrzunehmen und Lösungen für PatientInnen zu finden. Dies trägt wesentlich zur vertrauensvollen und sehr guten Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen bei, die letztendlich um das Wohl der PatientInnen sehr bemüht sind. Die Erfahrung zeigt, dass echtes Verständnis und Einfühlen in das Gegenüber der Schlüssel zur Zufriedenheit aller Beteiligten ist: wenn einerseits PatientInnen durch die Erklärung von Abläufen erkennen, dass im hochkomplexen Gesundheitswesen auch bei größter Sorgfalt Fehler passieren können, und andererseits das Personal die Beschwerden und Besorgnis der PatientInnen ernst nimmt, entsteht wieder ein vertrauensvolles Miteinander, das für die Gesundung jeder/jedes Einzelnen sehr wichtig ist.

Mag. (FH) Daniela Laure, MS

5. INTERNA

5.1. PERSONELLE SITUATION

WHr Dr. Gerald Bachinger
Jurist, NÖ Patienten- u. Pflegeanwalt

WHr Dr. Alexander Ortel
Arzt, Stellvertreter v. Dr. Bachinger

FACHBEREICH I
(von links nach rechts)

Mag. Michael Prunbauer
Jurist, Dienststellenleiter Rotes Kreuz Herzogenburg

Mag. (FH) Berta Steindl
Dipl. Sozialarbeiterin

Martin Kräftner
Dipl. Gesundheits- u. Krankenpfleger

Mag. Petra Surböck
Juristin (20 Wochenstunden)

FACHBEREICH II

(von links nach rechts)

Maria Prügl
Büroleitung

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Erika Schneider
Sachbearbeiterin
(20 Wochenstunden)

Claudia Reiter
Sachbearbeiterin
(20 Wochenstunden)

Sabrina Schier
Sachbearbeiterin
(20 Wochenstunden)

Clemens Orthofer
Sachbearbeiterin
(40 Wochenstunden)

5.2. PERSONELLE VERÄNDERUNGEN

ERNESTINE GLEISS (SACHBEARBEITERIN)

Seit 1. Feb. 2012 nicht mehr in der NÖ PPA tätig.

SABRINA SCHIER (SACHBEARBEITER)

Seit 16. Okt. 2012 in der NÖ PPA tätig.

CHRISTOPH FERTL (SACHBEARBEITER)

Seit 3. Dez. 2012 nicht mehr in der NÖ PPA tätig.

CLEMENS ORTHOFER (SACHBEARBEITER)

Seit 17. Dez. 2012 in der NÖ PPA tätig.

CLAUDIA REITER (SACHBEARBEITERIN)

Von 1. Feb. 2012 bis 31. Dez. 2012 in der NÖ PPA tätig.

5.3. PRAKTIKANTINNEN

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

Theresa Gruber

Ich habe im Zuge meines Rechtswissenschaftsstudiums die Schwerpunktausbildung „Medizinrecht“ absolviert. Dadurch bin ich auf die engagierte Arbeit der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft aufmerksam geworden. Während meines Praktikums hatte ich die Möglichkeit, Einblicke in den Arbeitsalltag von Patientenanwälten zu erlangen. Ich war begeistert vom Engagement, dem großen Wissen und vor allem von der Menschlichkeit, die die Arbeit in der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft prägt. Dieses Praktikum hat mir gezeigt, wie wertvoll und wie spannend juristische Arbeit sein kann. Dafür möchte ich dem gesamten Team der Patienten- und Pflegeanwaltschaft herzlich danken!

Sandra Schön

Ich bin Studentin der Rechtswissenschaften und habe als Schwerpunktausbildung den Wahlfachkorb Medizinrecht absolviert.

Um auch einmal die Praxis dieses Rechtsbereiches kennenzulernen, habe ich mich für ein Praktikum bei der NÖ PPA beworben und dieses zu meiner großen Freude auch bekommen.

Ich war von der freundlichen Aufnahme der MitarbeiterInnen begeistert.

Da ich bei den Besprechungen mit den PatientInnen dabei sein durfte und auch an Sitzungen der Ethikkommission, der Schlichtungsstelle der Ärztekammer sowie der Zahnärztekammer teilnehmen konnte, erhielt ich einen guten Einblick in die Arbeit der PPA.

Die vierwöchige Praxis im Juli 2012 hat mir sehr gut gefallen und ich habe viel gelernt, wofür ich mich beim gesamten NÖ PPA-Team bedanken möchte.

Verena Gram

Ich studiere Jus an der Universität Wien mit den Schwerpunkten Strafrecht und Medizinrecht und habe im August 2012 ein Praktikum bei der PPA absolviert. Neben der Teilnahme an Besprechungen und einer Sitzung der NÖ Ethikkommission hat mir vor allem das Verfassen von zahlreichen Antwortschreiben gefallen, die ganz unterschiedliche Rechtsbereiche umfasst haben. Die Bandbreite reichte vom Datenschutzrecht über bestattungsrechtliche Probleme bis hin zu versicherungsrechtlichen Angelegenheiten.

Vielen herzlichen Dank für die freundliche Aufnahme und dieses tolle und lehrreiche Praktikum an das gesamte Team! Es hat mir gezeigt, dass das Medizinrecht in der Praxis noch viel spannender ist als auf der Uni.

Maryam Alemi

Es war für mich als englische Rechtsanwältin überaus interessant Einblick in das außergerichtliche Rechtsgeschehen im Bereich des Medizinrechts zu erhalten. Das Team hat mich willkommen geheißen und von Anfang in alle Aufgaben eingebunden sowie zu allen Terminen mitgenommen. Mir wurden herausfordernde Aufgaben zugewiesen, ich konnte dabei jederzeit Fragen stellen und um Unterstützung bitten. Ich bin sehr dankbar für die Möglichkeit eines Praktikums im Rahmen der Patientenanwaltschaft Niederösterreich.

6. ANHANG

6.1. ALLGEMEINES

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft wurde im Jahr 1994 eingerichtet. Als erster NÖ Patienten- und Pflegeanwalt nahm Herr Dr. Richard Wandl seine Tätigkeit am 1. Juli 1994 auf. Mit 1. Oktober 1999 wurde Herr Dr. Gerald Bachinger von der NÖ Landesregierung 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.

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:

- 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.

6.2. ORGANISATION

Die NÖ 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.

Rechtsgrundlage: §§91ff NÖ Krankenanstaltengesetz (NÖ KAG)

Impressum:

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
A-3109 St. Pölten – Rennbahnstraße 29
Tor zum Landhaus – Glaswürfel
(02742) 9005 DW 15575
www.patientenanwalt.com

Konzept und Text: Dr. Gerald Bachinger, Martin Kräftner
Fotos: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Gestaltung: Dr. Gerald Bachinger, Martin Kräftner
Druck: Amt der Niederösterreichische Landesregierung
September 2013

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und
Pflegeanwalt