NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2015

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2015

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 **19**

2.1. VORGEHENSWEISE 20

2.2. BEHANDLUNGSFEHLER 21

2.3. SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE 23

2.4. DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHT-VERSICHERUNGEN 25

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 - ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 30

3.4. HOMEPAGE 38

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE **40**

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE 40

4.2. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO) 42

5. INTERNA **44**

5.1. PERSONELLE SITUATION 44

5.2. PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 45

5.3. PRAKTIKANTINNEN 46

6. ANHANG **50**

6.1. ALLGEMEINES 50

6.2. ORGANISATION 52

VORWORT

Müssen wir uns mit einer Zweiklassen-Medizin endgültig abfinden?

In allen Gesundheitssystemen finden sich Erscheinungsformen von Zweiklassen-Medizin: ordentliche und angemessene Versorgung gibt es nur für Patienten, die zusätzlich bezahlen. In Österreich ist dies bei Zuzahlungen für frühere OP-Termine, bei Wartezeiten für MR Untersuchungen und nunmehr auch bei der Versorgung im niedergelassenen Bereich zu finden. Die Motive der Patienten, in den für sie teureren, wahlärztlichen Bereich auszuweichen, sind klar. Sie erwarten sich für ihr Geld eine bessere Versorgung und bekommen diese auch. Dies betrifft kurze oder keine Wartezeiten, persönliche Zuwendung und auch die subjektiv erlebte medizinische Qualität. Es ist ein typisches Beispiel für Zweiklassen-Medizin: diejenigen, die es sich leisten können und wollen, flüchten in den wahlärztlichen Bereich (erste Klasse) und diejenigen, die sich das nicht leisten können, müssen im kassenärztlichen Bereich (zweite Klasse) bleiben.

In Österreich ist es gelungen, diese Entwicklung klein zu halten, weil es einen Konsens gegeben hat, dass solche Entwicklungen abzulehnen sind. Die Ärztekammern scheren nunmehr aus und verteidigen vehement diese Form der Zweiklassen-Medizin. Dafür gibt es Gründe: Ärztekammerwahlen stehen vor der Tür. Die Zahl der Wahlärzte ist in den letzten Jahren stark gestiegen und liegt bereits weit über der Zahl der Vertragsärzte. Bei Wahlen eine Klientel, die man nicht verärgern will. Der wahlärztliche Bereich ist eine neue, lukrative Einkommensquelle und diversen Präsidenten von Ärztekammern ist offenbar Monetik wichtiger als Ethik. Sozial schwache Patienten sind vernachlässigbare Nebensache.

Der ärztekammerliche Befund, dass für die gesundheitliche Versorgung der Bevölkerung Wahlärzte unbedingt notwendig sind, ist wahrlich ein Armutszeugnis für das öffentliche System. Denn dies bedeutet, dass für die ordentliche Versorgung der Patienten nunmehr schon die Zweiklassen-Medizin benötigt wird.

Im kassenärztlichen Bereich kracht es deutlich. Nicht nur Patienten verlassen das öffentliche System, auch junge Ärzte sind nicht mehr bereit, als Kassenärzte zu arbeiten und werden Wahlärzte. Ich sehe aber auch, trotz dieser schlechten Rahmenbedingungen, viele engagierte Kassenärzte. Denen gebührt Lob und Anerkennung und wohl auch angemessene Honorare.

Der Vorwurf geht also an Krankenkassen und die Ärztekammern. Beide, ja auch die Ärztekammern, sind gleichermaßen verantwortlich, denn der kassenärztliche Bereich wird seit Jahrzehnten von diesen beiden Vertragspartnern (miß-) gestaltet. Ein Vertrag kann nur dann wirksam werden, wenn es beide Vertragspartner wollen. Das ärztekammerliche Argument, wir würden ja gerne, aber wir können uns seit Jahrzehnten nicht gegen die Kassen durchsetzen, müsste ein sofortiger Rücktrittsgrund wegen mangelnder Effektivität sein.

Wir dürfen uns nicht mit Zweiklassen-Medizin abfinden. Wir dürfen uns nicht noch weiter von den Grundpfeilern eines guten öffentlichen Gesundheitssystems, wie Solidarität, Gleichheit und Gerechtigkeit, entfernen, nur weil es für Ärztekammern aus standespolitischen Gründen gerade so passt.

Es gibt eine Antwort auf die sich verstärkende Flucht der Patienten und Ärzte in die Zweiklassen-Medizin. Ein neu aufgestellter niedergelassener Bereich im Sinne des Primärversorgungsmodelles. Dieses Versorgungsmodell, das die Interessen und Bedürfnisse der Patienten wahrnimmt, wurde vor mehr als zwei Jahren im Konsens mit den Ärztekammern ausgearbeitet. Wird allerdings nicht umgesetzt, weil die Ärztekammern nicht akzeptieren können, dass sich mittel- und langfristig die Einzelordinationen gegen multiprofessionelle Einrichtungen bewähren müssten.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

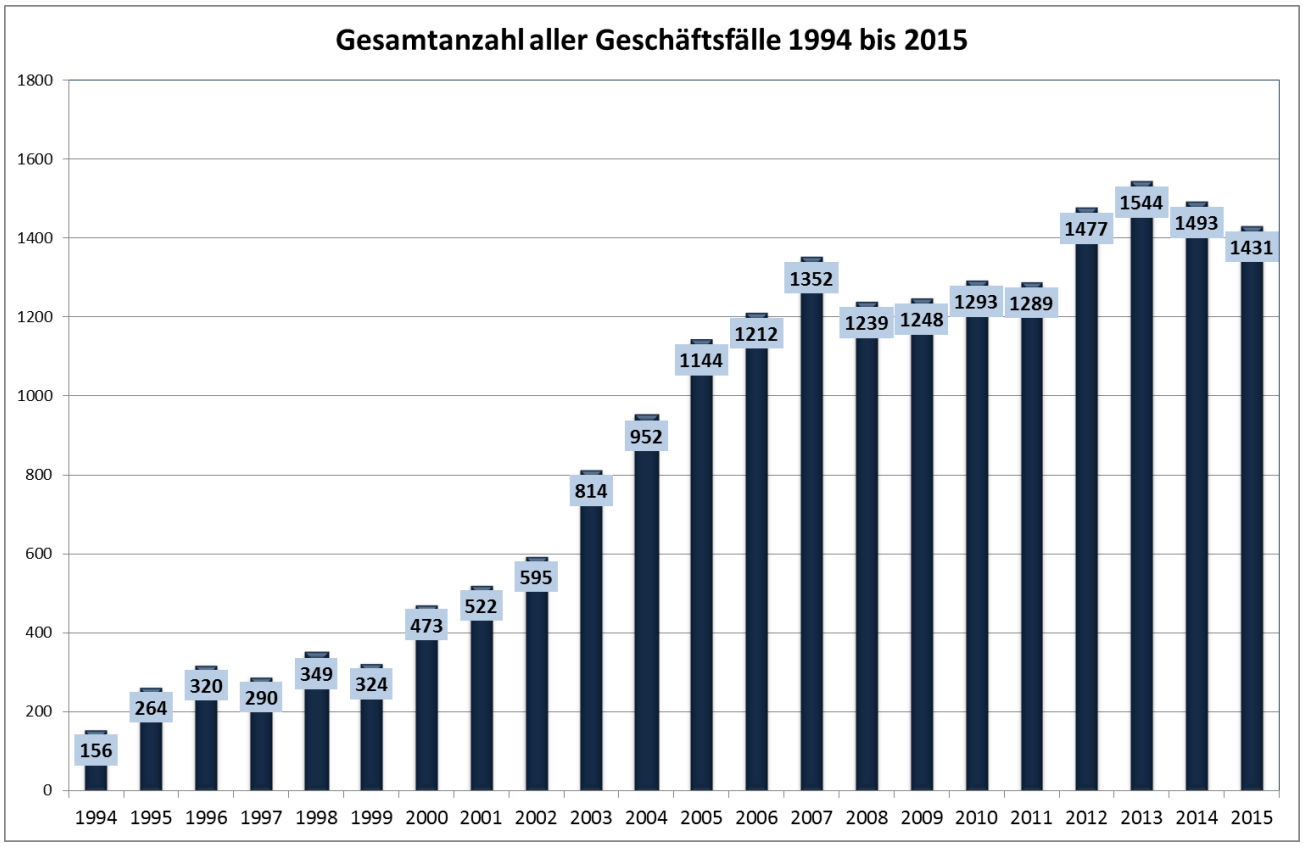
Sprecher der PatientenanwältInnen Österreichs

1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1. ÜBERSICHT

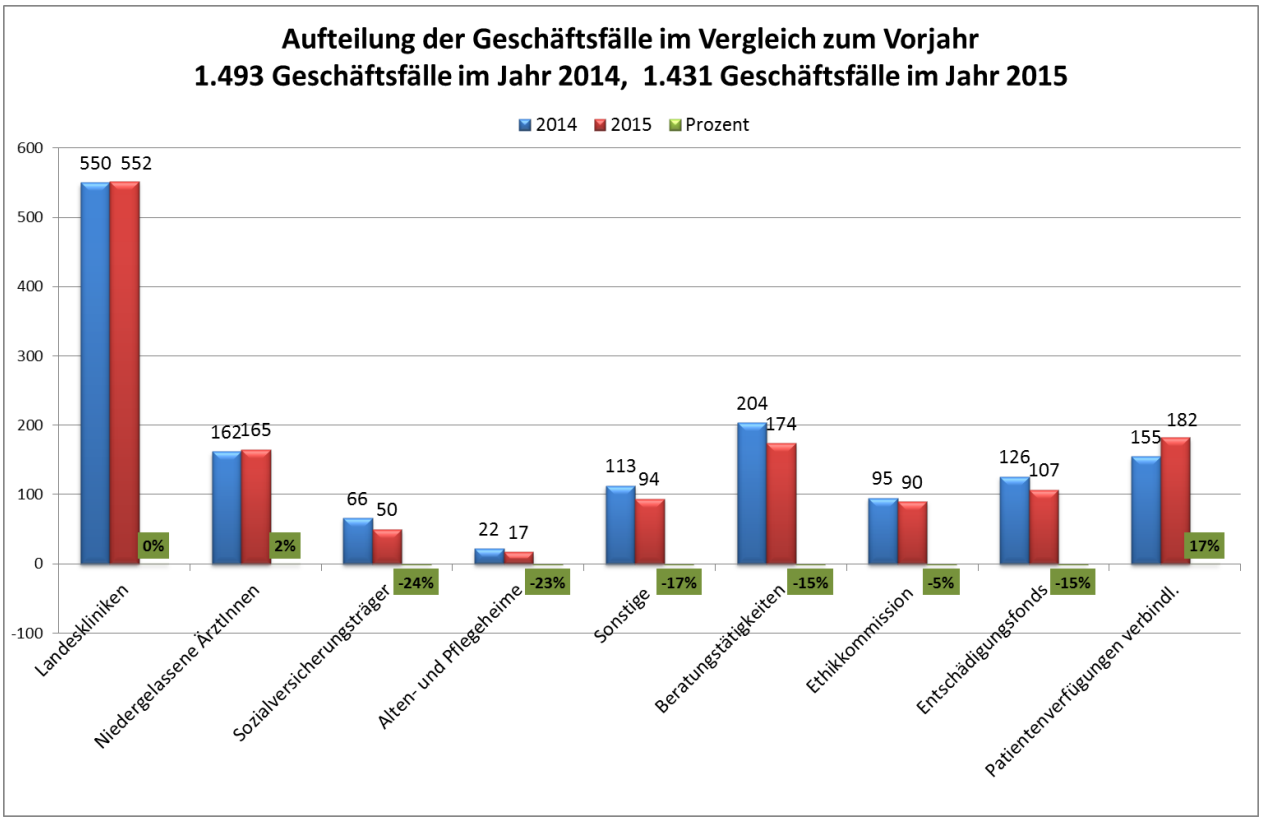
1.1.1. ANZAHL DER GESCHÄFTSFÄLLE

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 2014 auf 2015 konnten wir einen **Rückgang der Geschäftsfälle** um 4% verzeichnen.

1.1.2. AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Krankenanstalten. Dieser Bereich blieb relativ konstant.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin bzw. FachärztInnen und ZahnärztInnen kam es zu einer leichten Steigerung der Beschwerden von 2%.

Im Bereich der SV-Träger konnten wir einen Rückgang von 24% verzeichnen.

Im Alten- und Pflegeheimbereich kam es zu einem Rückgang der Beschwerden von 23%, bei 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 konnten wir im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der Geschäftsfälle um 17% protokollieren.

Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der PPA übernommen werden, erfasst. 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 15%.

Im Jahr 2015 wurden 90 Projekte im Zuge der monatlichen Sitzungen der NÖ Ethikkommission mit Unterstützung der NÖ PPA behandelt und abschließend beurteilt. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der Fälle um 5%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem Rückgang der Fälle um 15%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2015 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

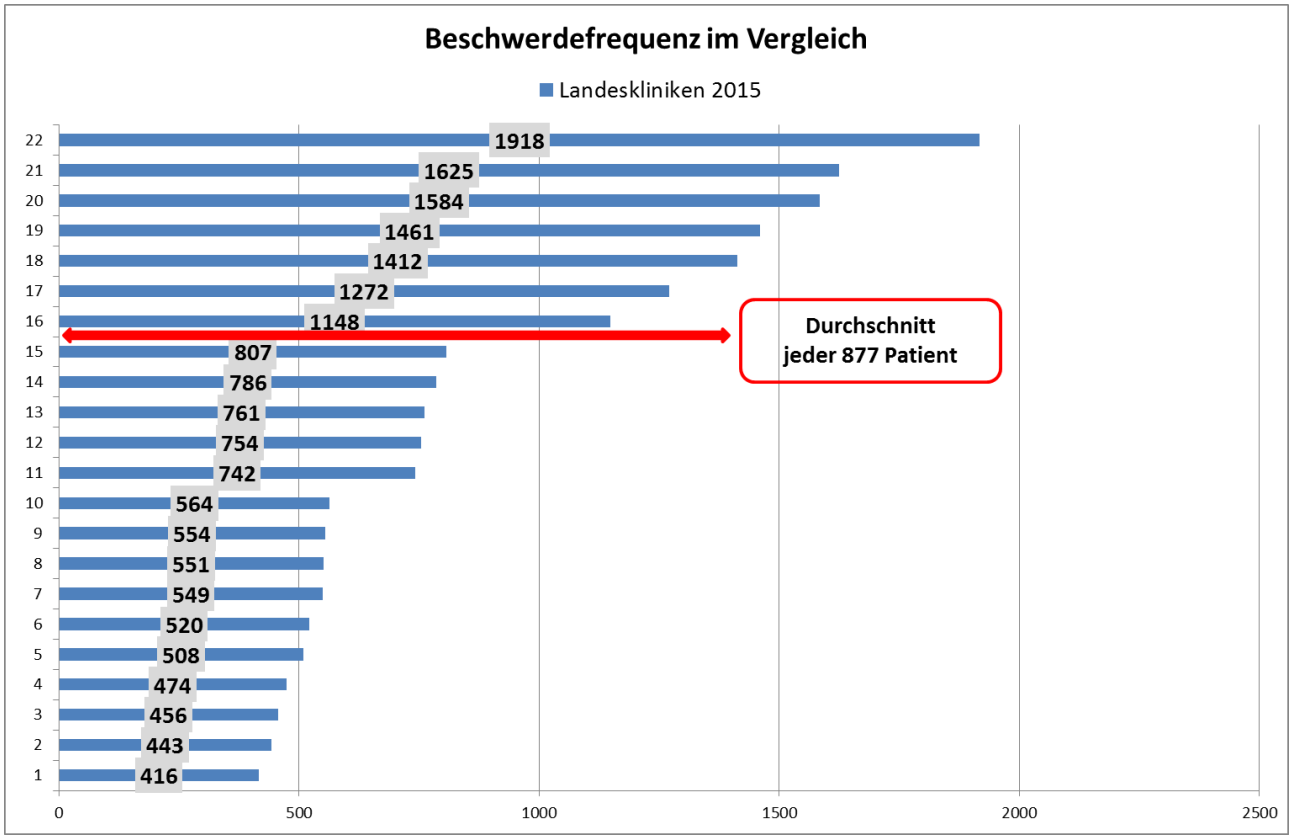
Es wurden in diesem Jahr 182 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. In diesem Bereich kam es zu einer Steigerung der Fälle von 17%.

1.2. GESCHÄFTSFÄLLE IM EINZELNEN

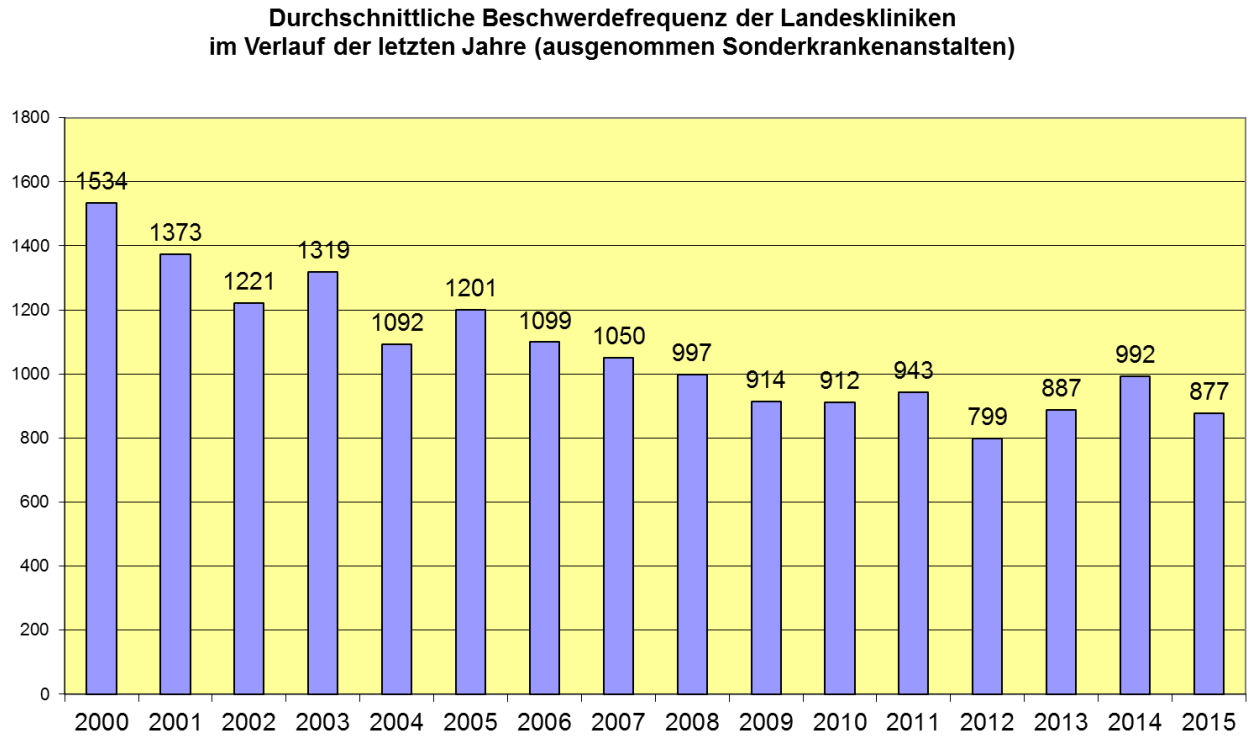
1.2.1. KRANKENANSTALTEN

A) BESCHWERDEFREQUENZ (BENCHMARKING) - 2015

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, die LNK Mauer, und das Psychosomatische Zentrum Waldviertel haben wir, wegen der Nichtvergleichbarkeit mit allgemeinen Krankenanstalten, nicht einbezogen.



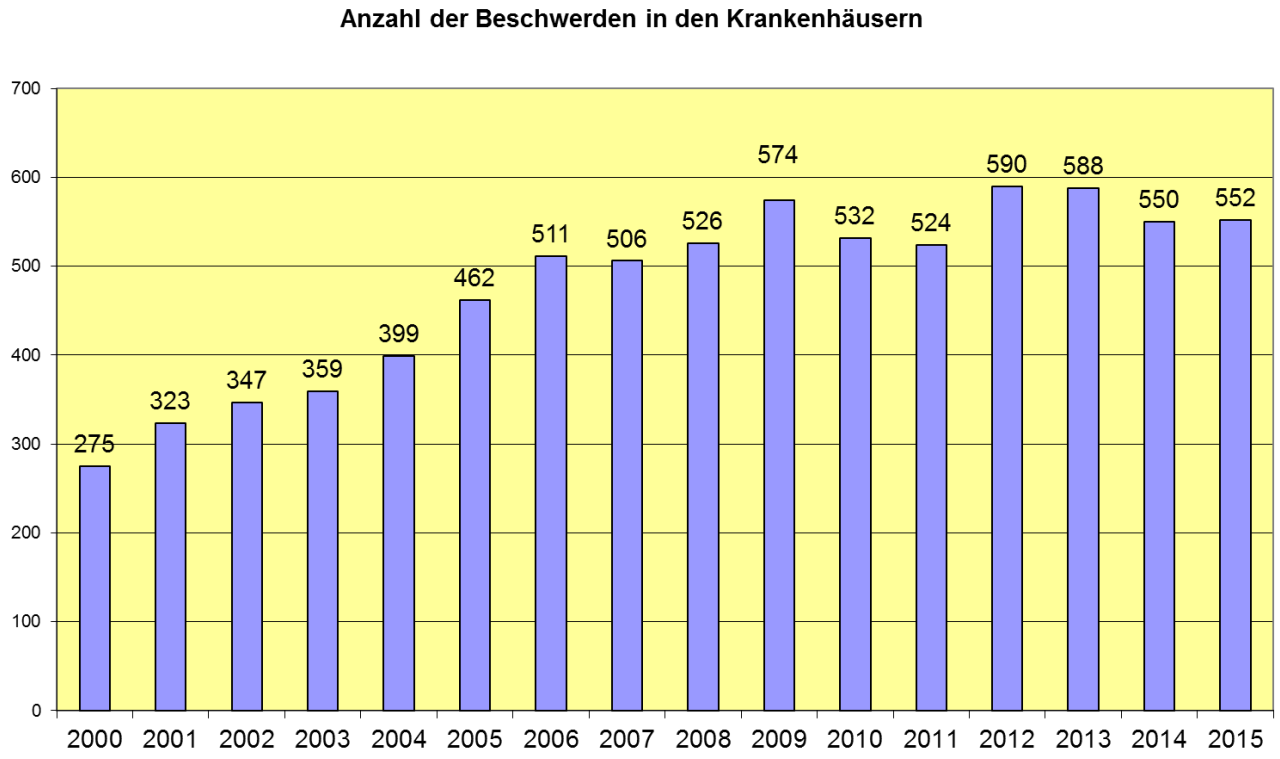
B) DURCHSCHNITTLICHE BESCHWERDEFREQUENZ IM VERLAUF DER LETZTEN JAHRE



Im Durchschnitt beschwerte sich **nur eine(r) von 877 betreuten Patient-Innen**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und Zufriedenheit mit den Leistungsangeboten der Krankenanstalten.

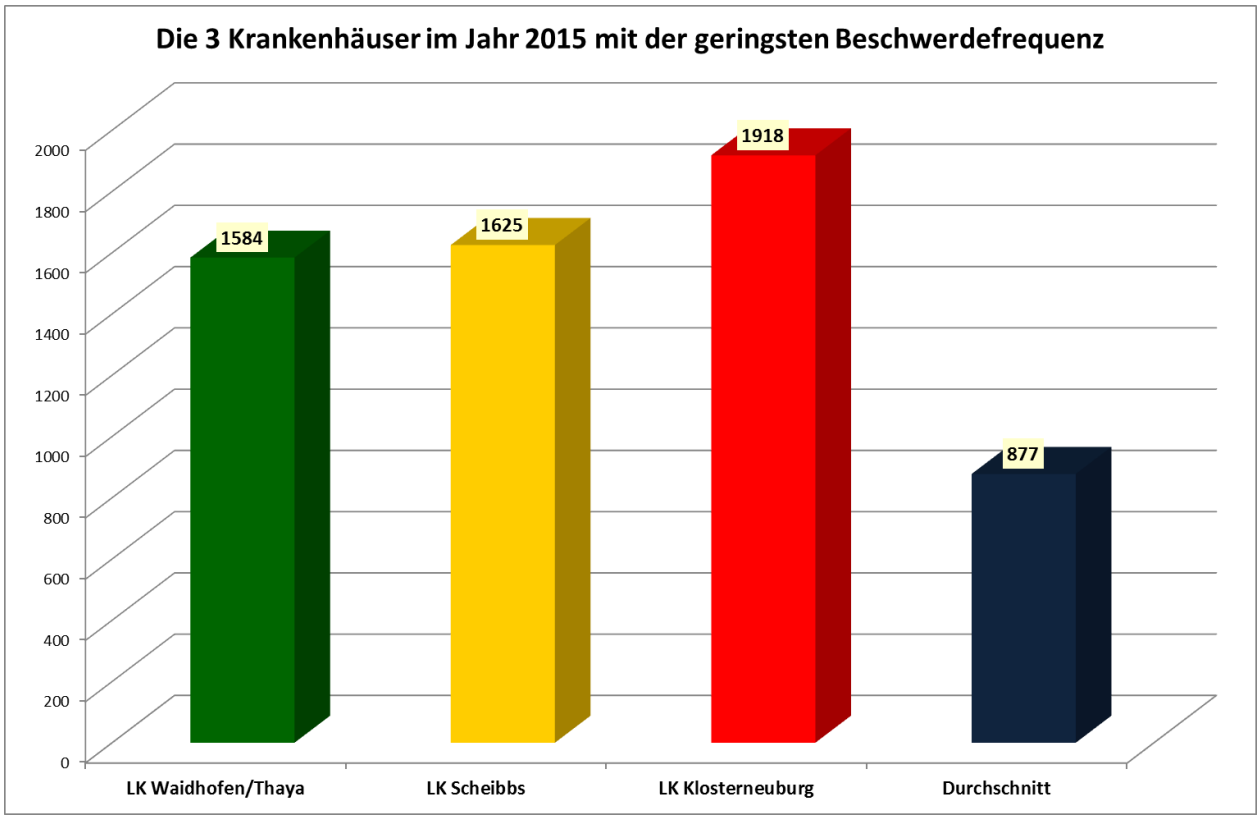
Bemerkenswert ist die <u>große Bandbreite</u> der Beschwerdezahlen. Diese zeigt sich darin, dass es einerseits Krankenanstalten gibt, in denen sich eine von 416 behandelten Personen beschwerte und dem andererseits es Krankenhäuser gegenüberstehen, in welchen sich „nur“ eine von 1.918 behandelten Personen beschwerte.

C) BESCHWERDEN AN DIE PPA ÜBER DIE KRANKENANSTALTEN IM VERLAUF DER LETZTEN JAHRE

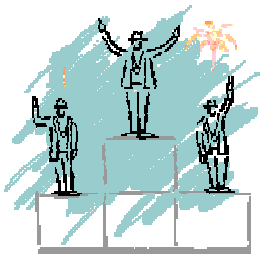


Insgesamt hatten wir in den NÖ Krankenanstalten im Jahr 2015 552 Beschwerden zu verzeichnen, im Jahr 2014 waren es 550 Beschwerden.

D) DIE 3 KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ



Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerten sich im Jahr 2015 durchschnittlich eine bzw. einer von 877 PatientInnen.



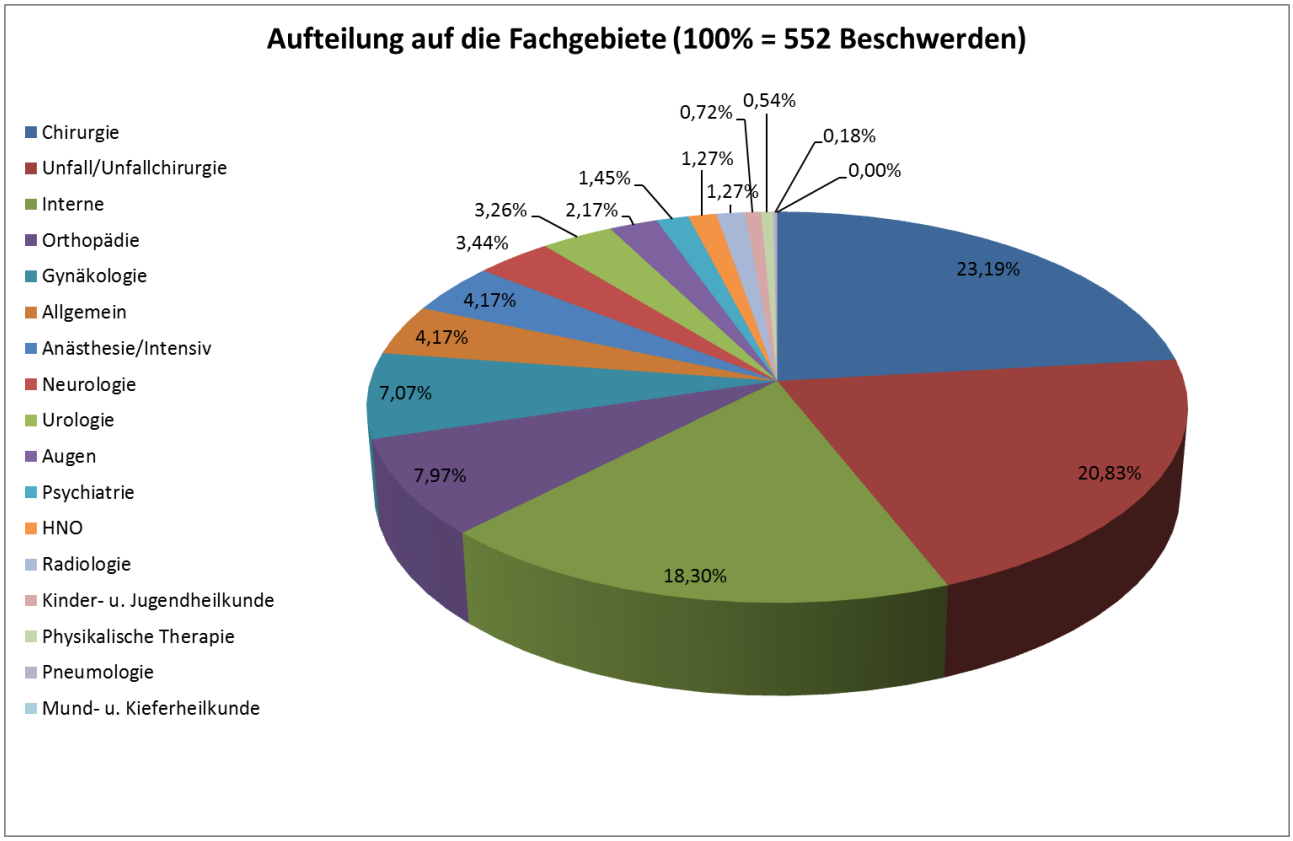
Im LK Klosterneuburg beschwerte sich nur eine bzw. einer von 1.918 PatientInnen, im LK Scheibbs eine bzw. einer von 1.625 PatientInnen und im LK Waidhofen/Thaya nur eine bzw. einer von 1.584 behandelten PatientInnen.

Allen MitarbeiterInnen der Krankenanstalten und besonders der Landeskliniken Klosterneuburg, Scheibbs 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.

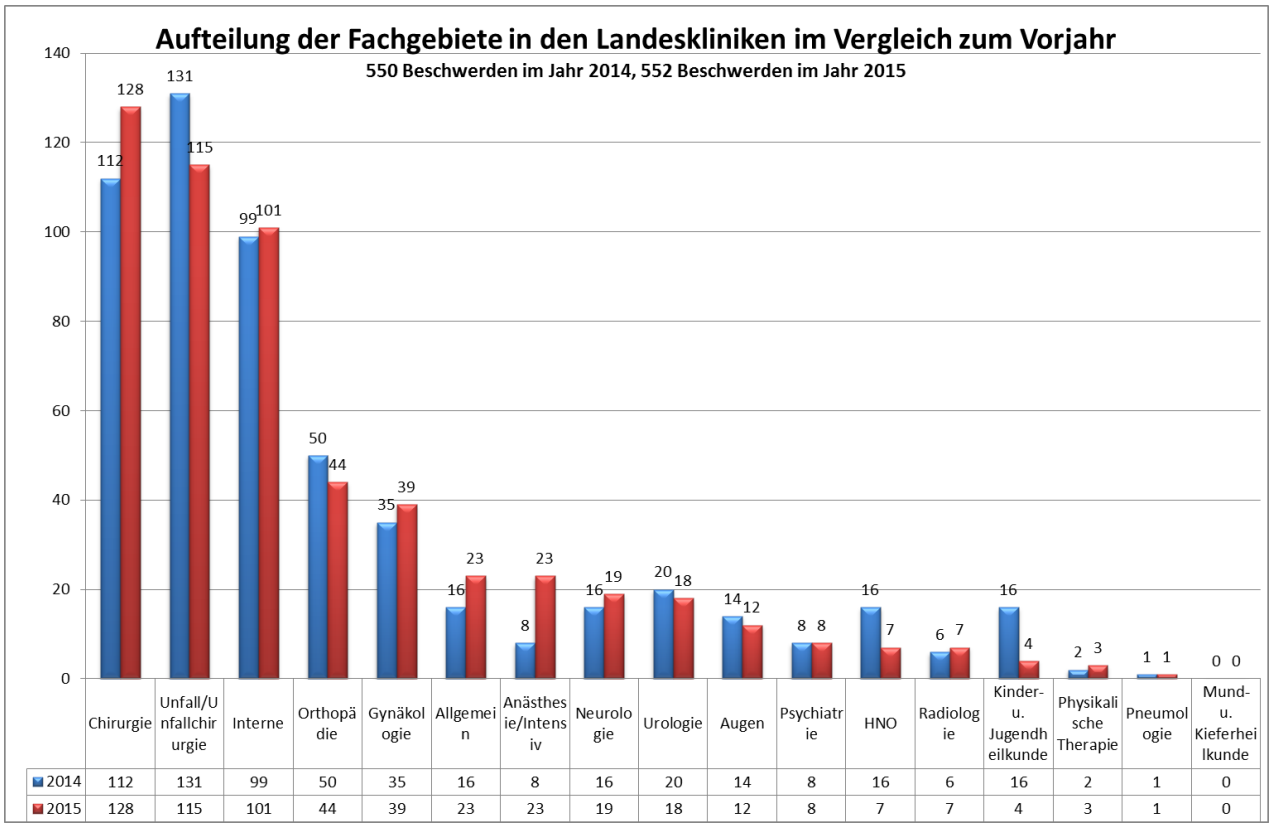
E) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN



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

Wie schon in den letzten Jahren, war auch im Jahr 2015 zu beobachten, dass insbesondere die „schneidenden“ Fächer (Chirurgie, Unfallchirurgie, Orthopädie) im Entschädigungsfonds von überwiegender Bedeutung waren. Ein Erklärungsversuch dafür ist, dass diese Fächer eine höhere PatientInnenfrequenz 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.).

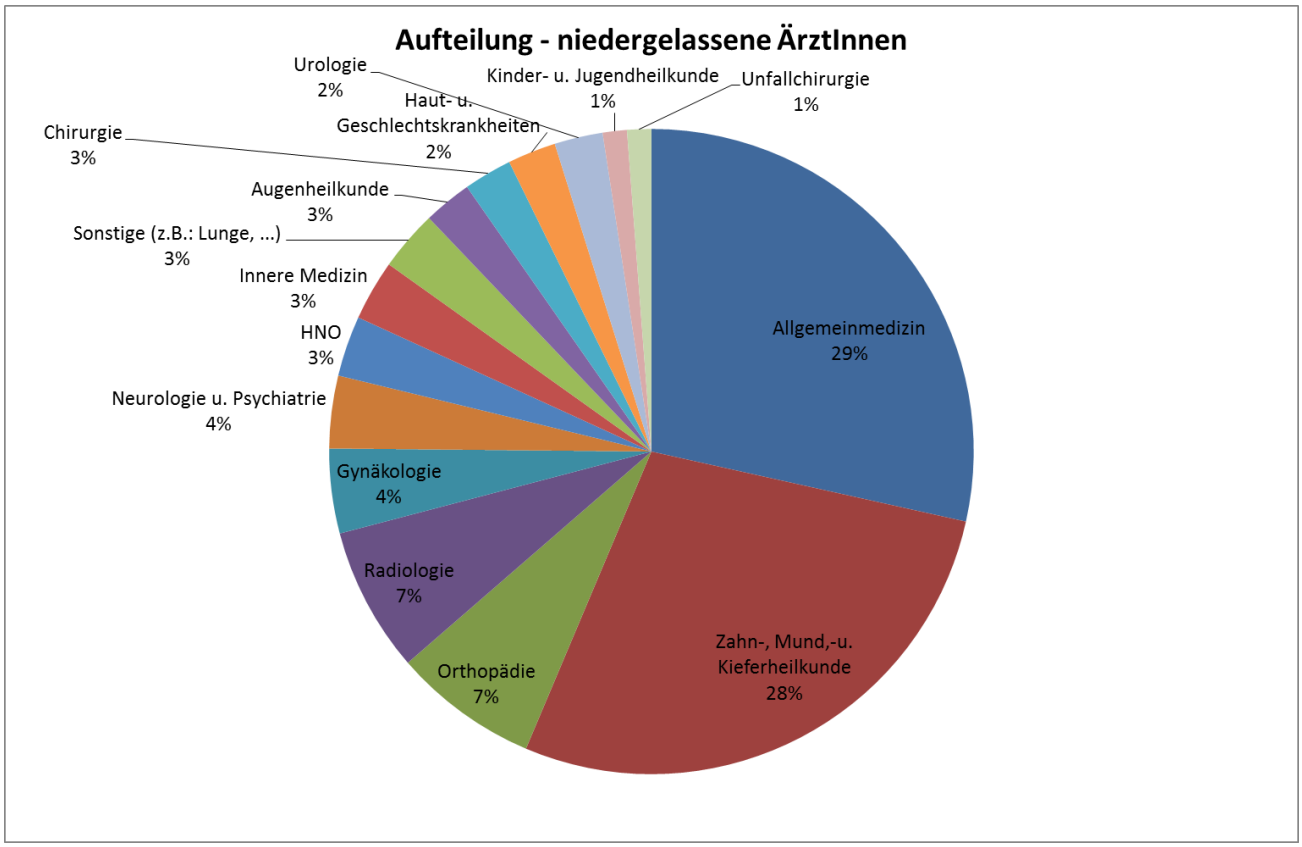
F) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



	Chirurgie	Unfall/Unfallchirurgie	Interne	Orthopädie	Gynäkologie	Allgemein	Anästhesie/Intensiv	Neurologie	Urologie	Augen	Psychiatrie	HNO	Radiologie	Kinder- u. Jugendheilkunde	Physikalische Therapie	Pneumologie	Mund- u. Kieferheilkunde
2014	112	131	99	50	35	16	8	16	20	14	8	16	6	16	2	1	0
2015	128	115	101	44	39	23	23	19	18	12	8	7	7	4	3	1	0

1.2.2. NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN

A) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN

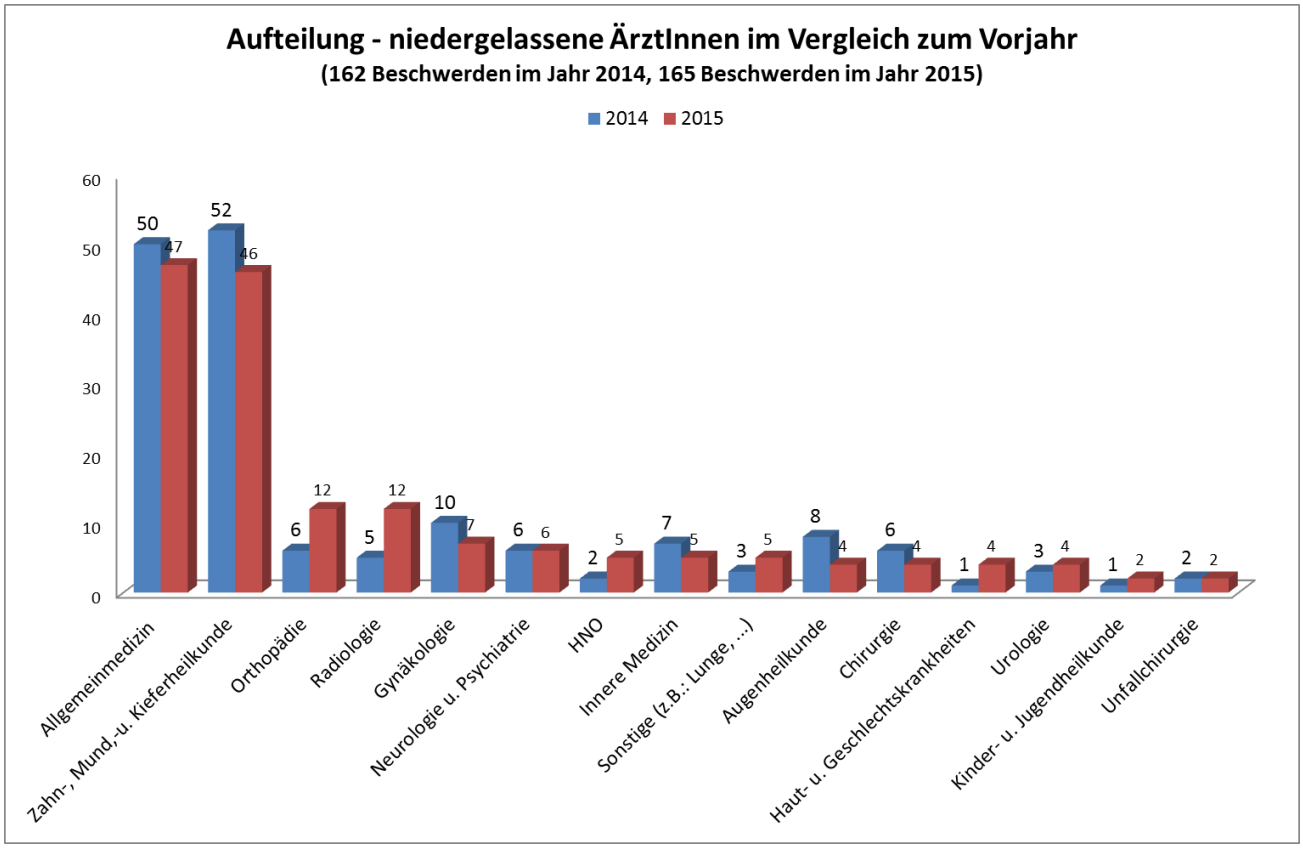


Insgesamt hatten wir **165 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen ÄrztInnen** zu verbuchen.

Im Vergleich dazu gab es laut NÖ Ärztekammer in Niederösterreich 2.909 AllgemeinmedizinerInnen und 3.762 FachärztInnen mit Stichtag 31.12.2015.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die AllgemeinmedizinerInnen mit 29%, der zweitgrößte Bereich betraf die ZahnärztInnen mit 28%, und der am drittmeisten betroffene Bereich war die Orthopädie mit 7%.

B) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Im Vergleich zum Vorjahr, kam es bei den niedergelassenen ÄrztInnen zu einer leichten Steigerung der Beschwerden um 2%.

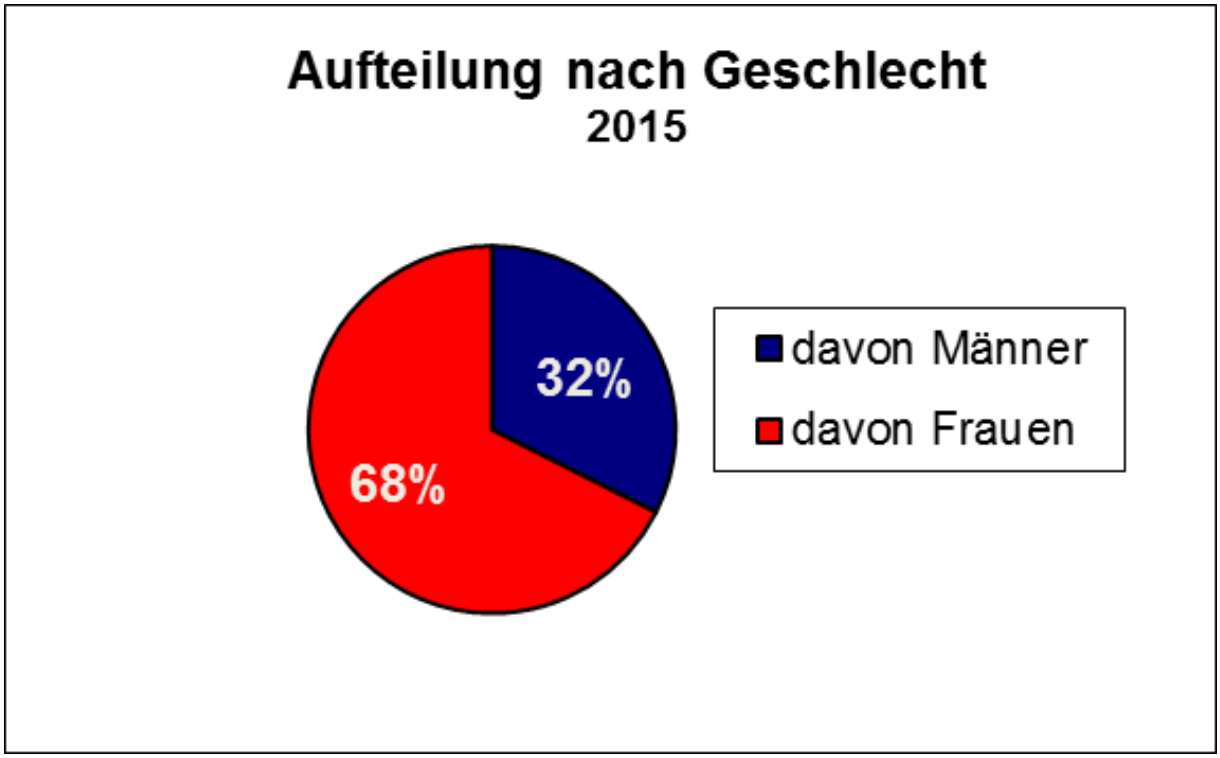
1.2.3. PATIENTENVERFÜGUNG

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 eröffnet. 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

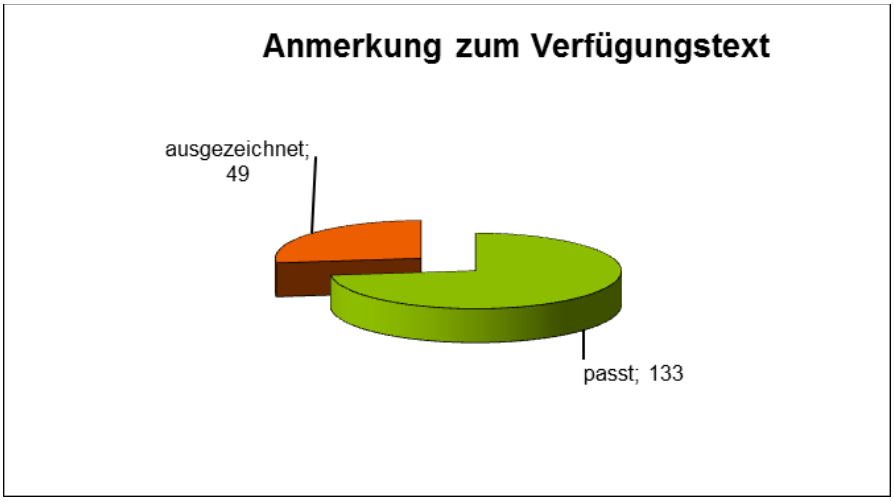
Im Jahr 2015 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 182 verbindliche Patientenverfügungen erstellt.

Dabei waren 123 Verfügende weiblich (rund 68%) und 59 männlich (rund 32%). Dies zeigt auf, dass sich insbesondere Frauen für Patientenverfügungen interessieren und eine solche abschließen, weiter verstärkt.



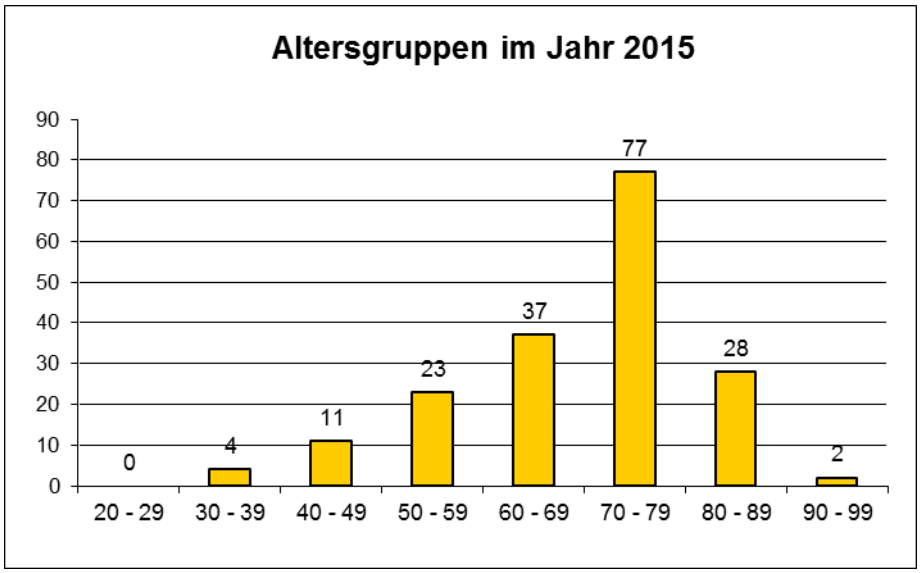
B) ANMERKUNG ZUM VERFÜGUNGSTEXT

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.



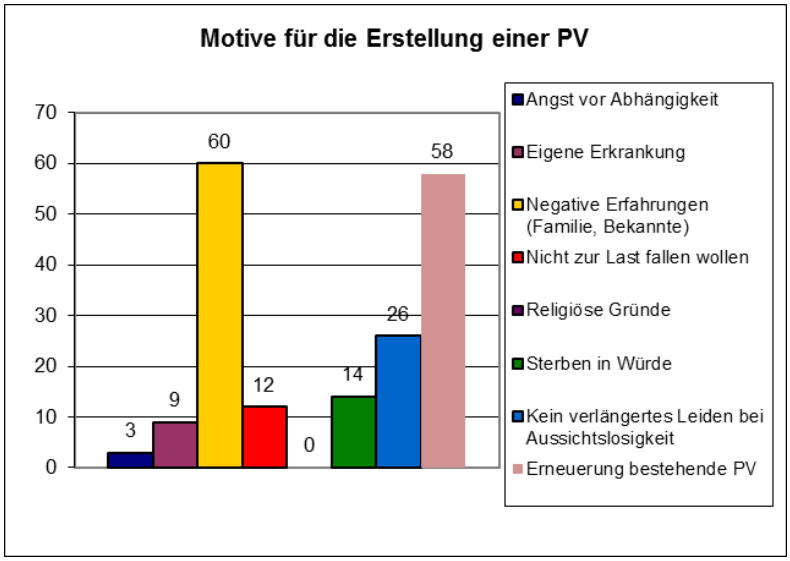
C) ALTER

Die meisten Personen, die eine verbindliche Patientenverfügung bei uns erstellt haben, befinden sich zwischen dem 70. und 80. Lebensjahr.



D) MOTIVE

Die Gründe, eine Patientenverfügung zu errichten, sind individueller und sehr persönlicher Natur.



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 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 wird von unserem Arzt, wHR Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall fachlich/medizinisch durchgeführt. Auch in pflegerischen Angelegenheiten ist es erforderlich, Prüfungen durchzuführen. Diese wurden durch den diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger, Herrn Martin Kräftner, fachlich erledigt.

In einigen Fällen ist es darüber hinaus notwendig, gerichtlich beeidete Sachverständige mit der Erstellung von Gutachten zu beauftragen.

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.

Im Jahr 2015 wurden von der NÖ PPA 301 Gutachten in Auftrag gegeben.

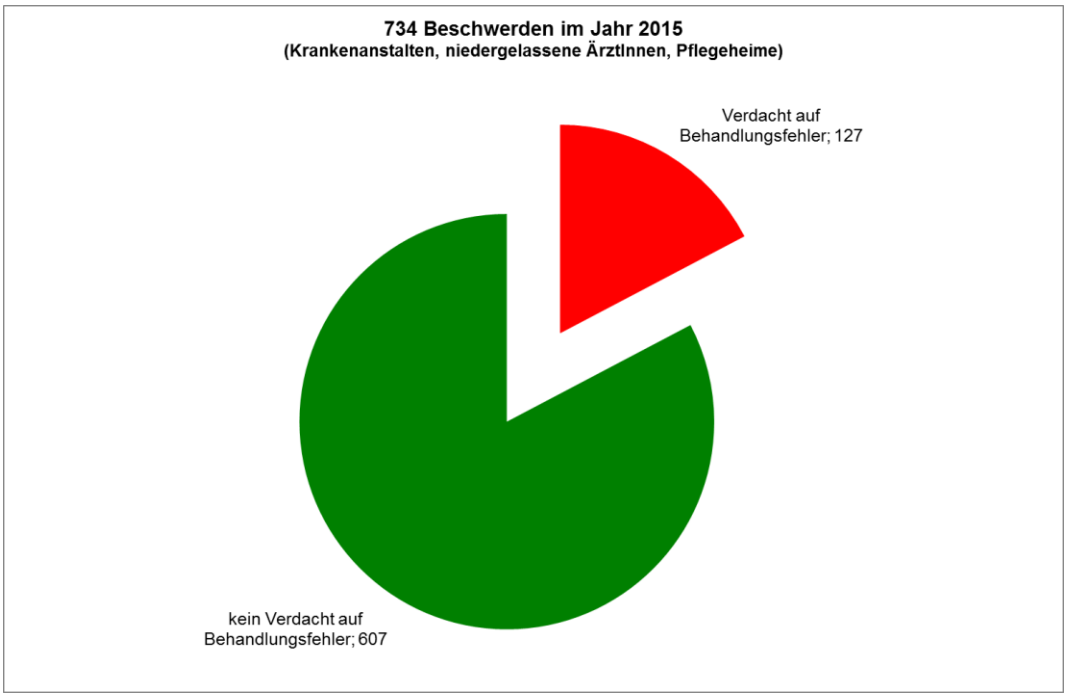
2.1. VORGEHENSWEISE

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 die Entscheidung am Ende von einer Beweiswürdigung abhing, welche das Schiedsgericht nicht vornehmen darf. Wir konnten die meisten dieser Fälle zur Zufriedenheit der PatientInnen lösen. Es wurden Nachverhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen geführt bzw. in intensiven Gesprächen die medizinischen Hintergründe und die rechtlichen Grundlagen erörtert. Nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte eine Befassung der Gerichte.

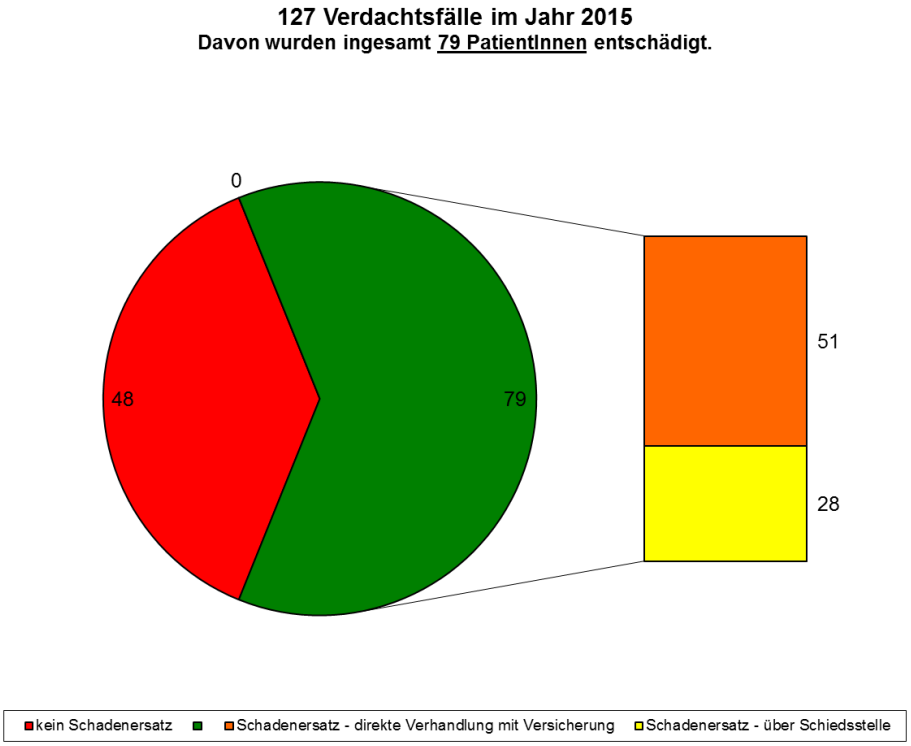
2.2. BEHANDLUNGSFEHLER



Im Jahr 2015 haben PatientInnen bzw. Angehörige insgesamt 734 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 **127 Beschwerdefällen** (von 734) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Fehler ergeben.

Anders ausgedrückt: In 607 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 aufgefallen, meist im kommunikativen/zwischenmenschlichen Bereich.



Von den 127 Verdachtsfällen im Jahr 2015, konnte in 79 Fällen finanzieller Schadenersatz erreicht werden. In 51 Fällen wurde dieser direkt von der Haftpflichtversicherung des jeweiligen Hauses ausgezahlt. In 28 Fällen erfolgte die Auszahlung nach vorheriger Prüfung über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer durch die Haftpflichtversicherung.

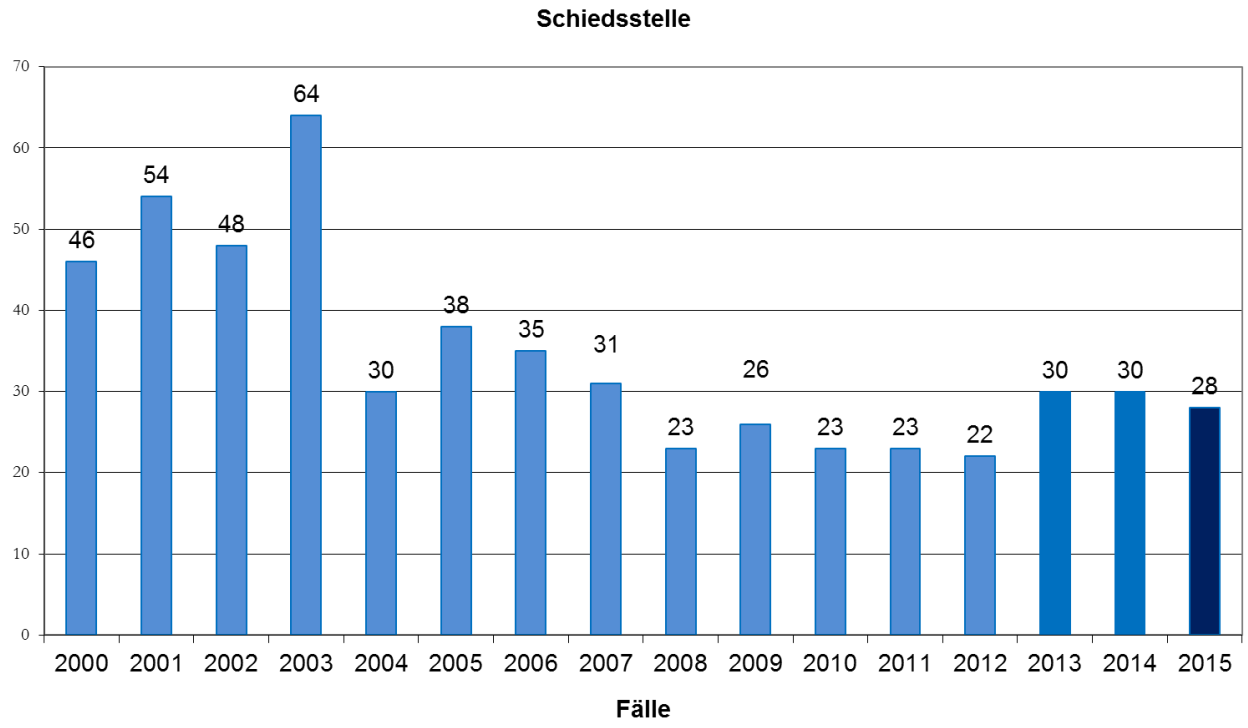
Somit wurden im **Jahr 2015 insgesamt 79 PatientInnen** über die Versicherungen entschädigt.

In 48 Fällen konnte leider kein Schadenersatz über die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Allerdings konnte einigen dieser PatientInnen über den NÖ Patienten- Entschädigungsfonds geholfen werden.

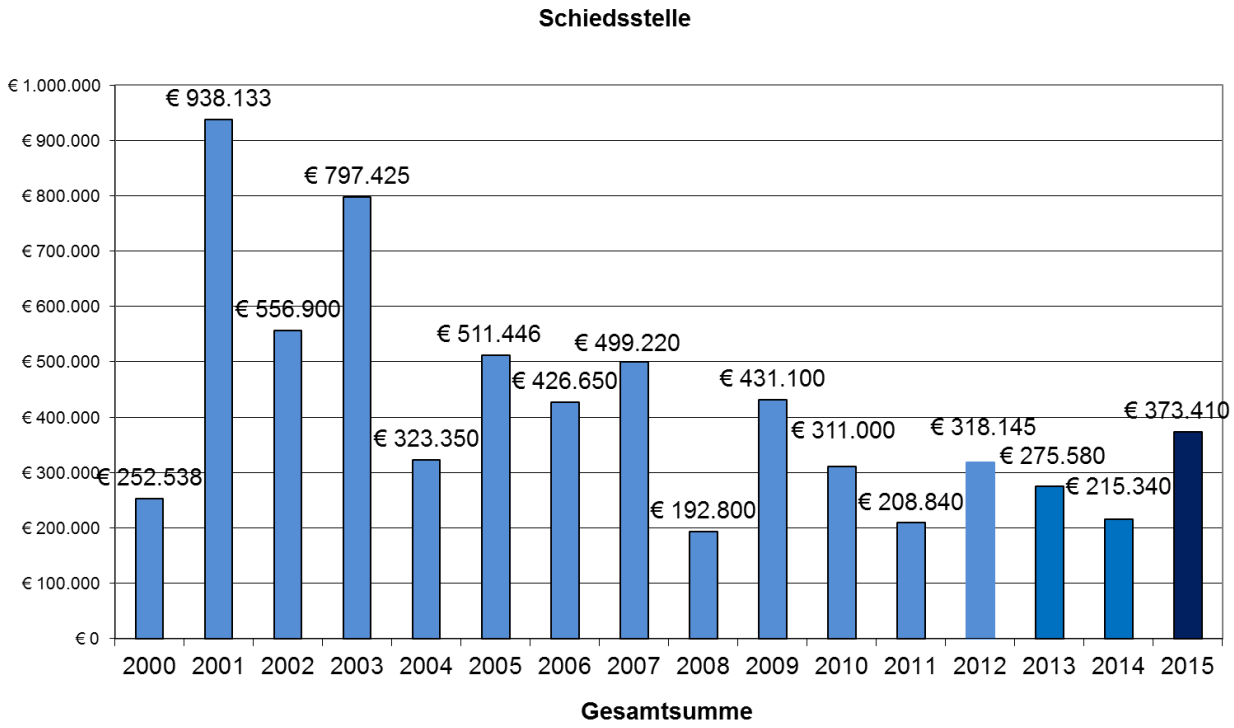
Näheres dazu im Bericht des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds.

2.3. SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE

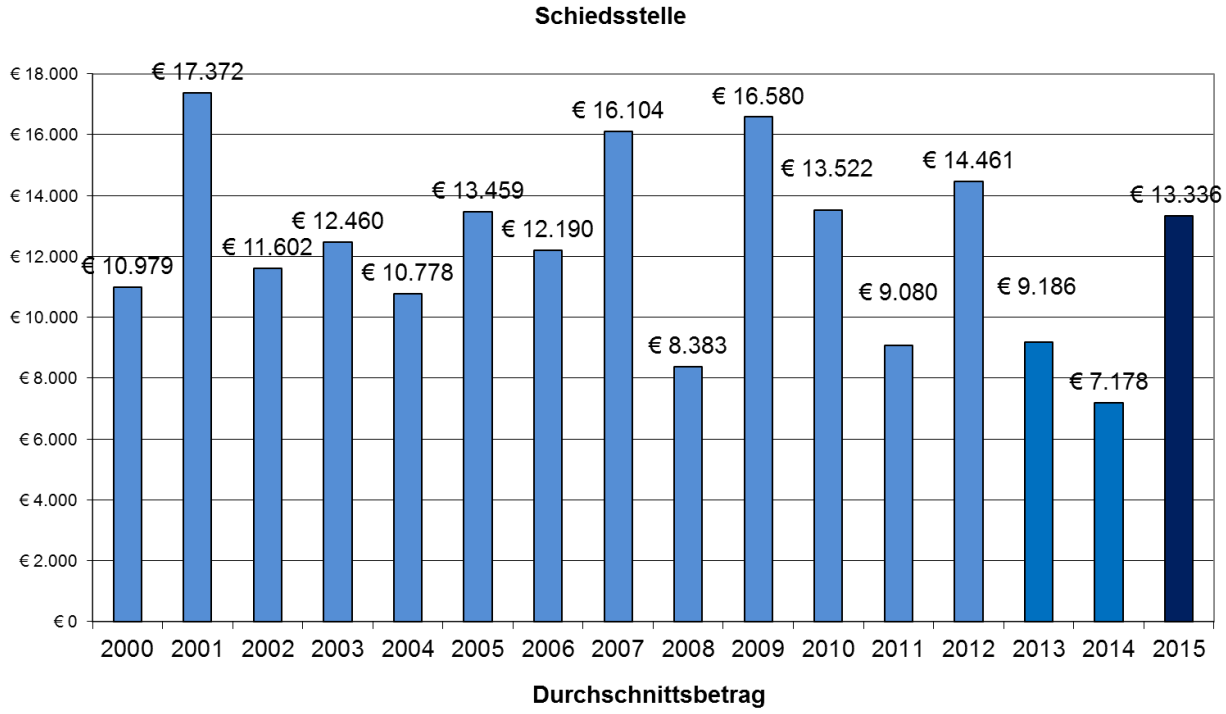
Anzahl der Entschädigungszahlungen der NÄ Ärztekammer, die an Einzelne ergangen sind und die über die Schiedsstelle ausgehandelt wurden:



Gesamtbeträge der Entschädigungszahlungen:

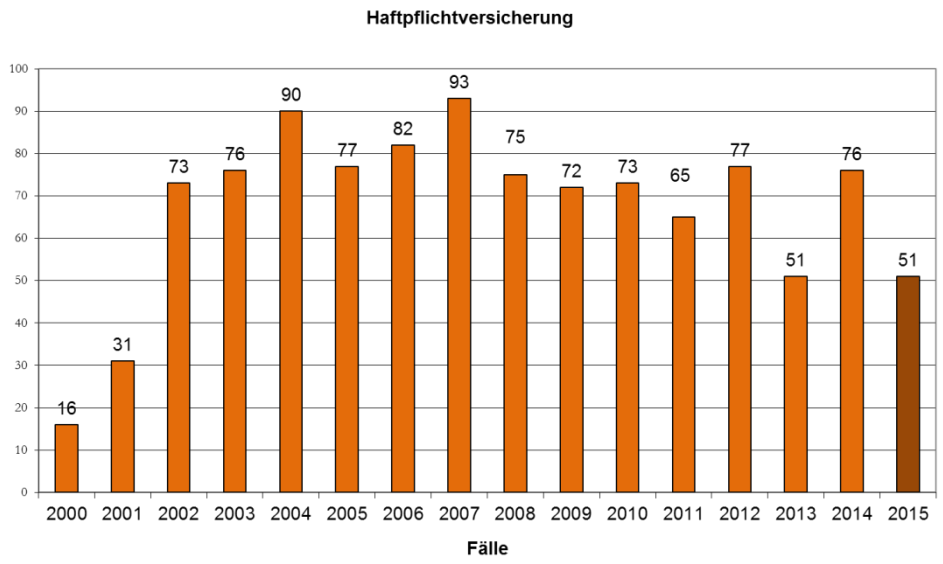


Durchschnittsbetrag der Entschädigungszahlung pro PatientIn:

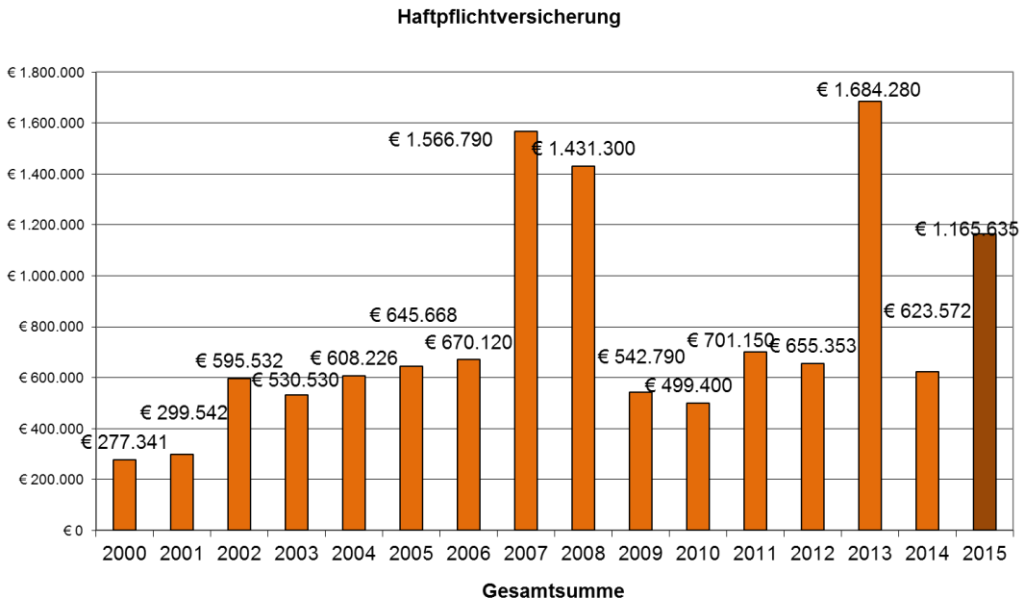


2.4. DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHT-VERSICHERUNGEN

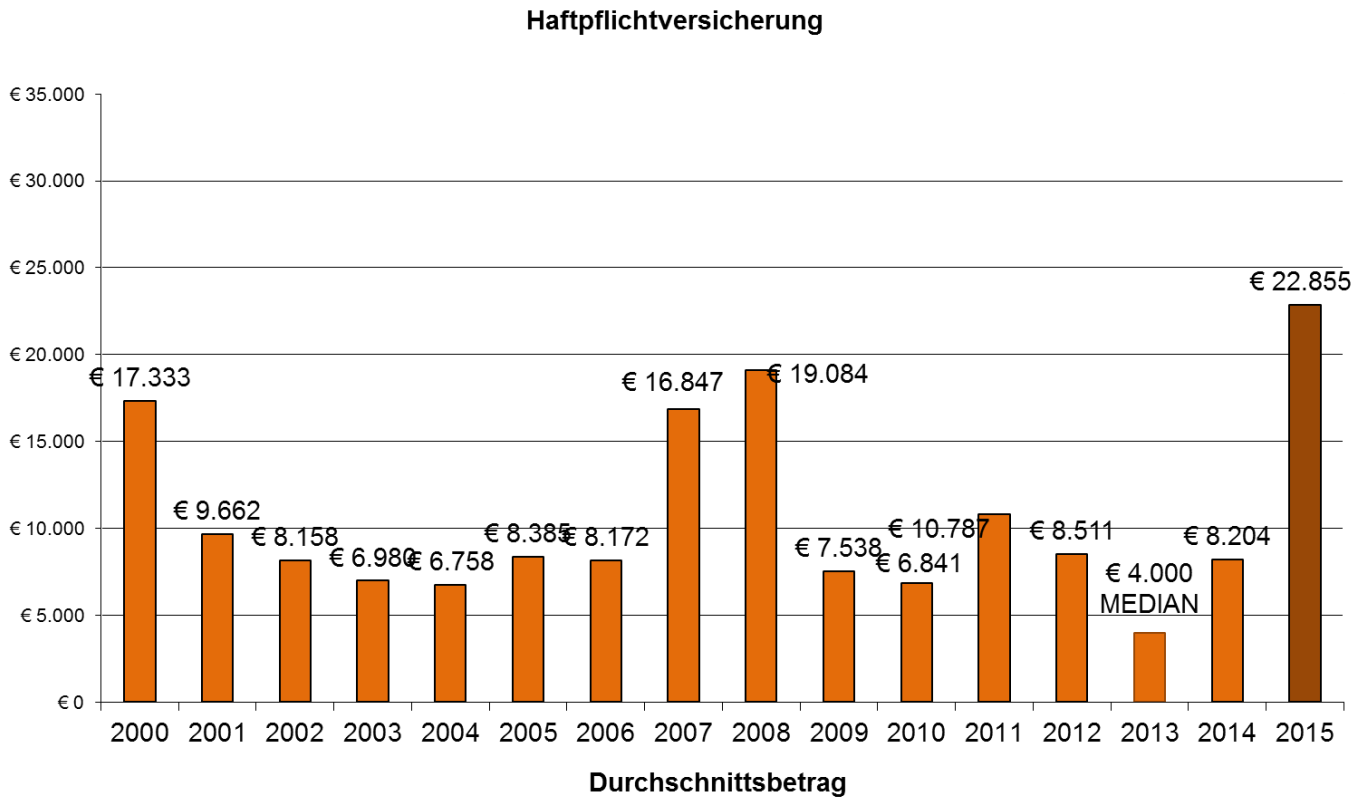
Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle:



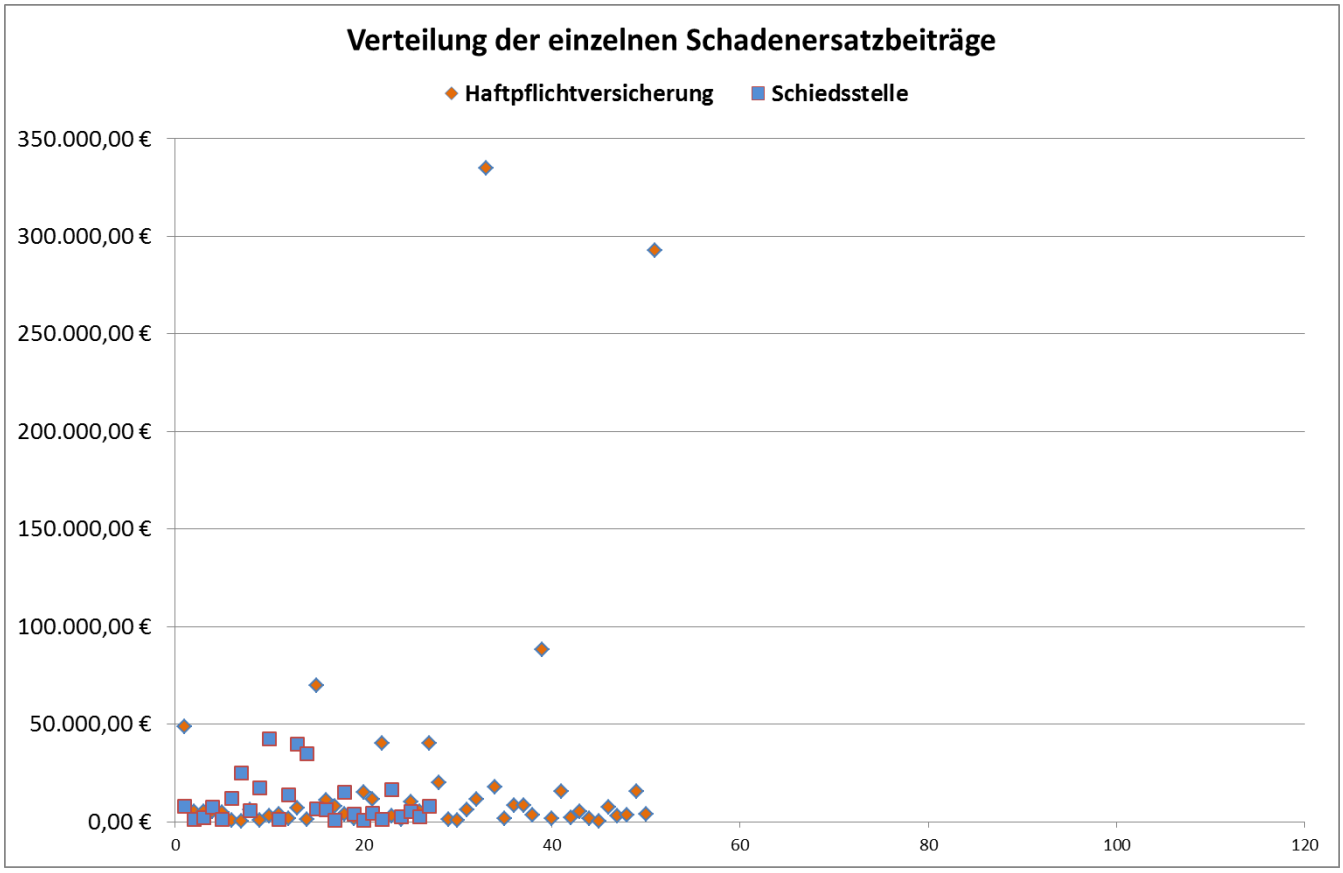
Gesamtsummen der Entschädigungszahlungen:



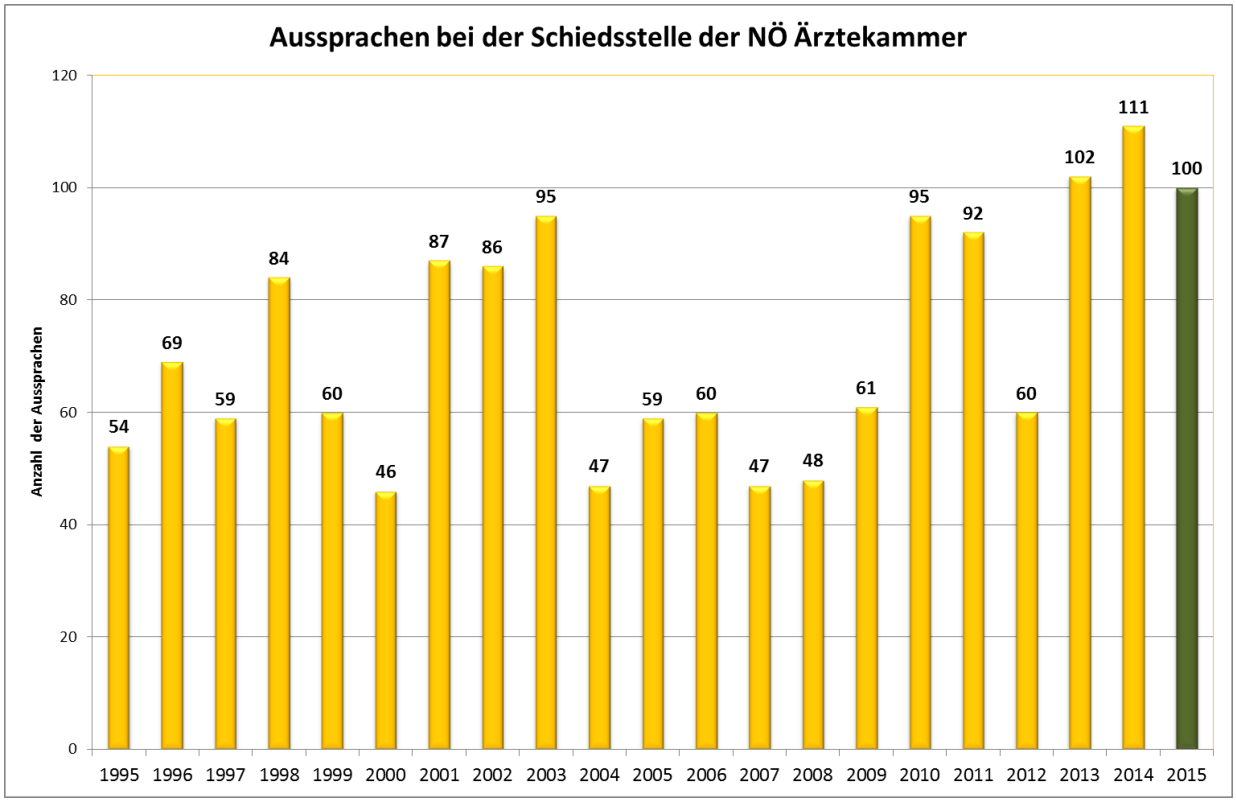
Durchschnittsbeträge der Entschädigungszahlungen pro PatientIn:



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 2015 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 2015 fanden insgesamt 100 Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt.

In einigen Fällen gab es auf Vorschlag der Schiedsstelle für eine Schadens-abgeltung weitere Nachverhandlungen der NÖ PPA mit der Versicherung der Krankenanstalt oder der/des jeweiligen ÄrztIn, wobei die Feinarbeit der Quan-tifizierung 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, aus nicht nachvollziehbaren Gründen, nicht.

3. KOMMUNIKATION-INTERAKTION

3.1. TELEFONGESPRÄCHE

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

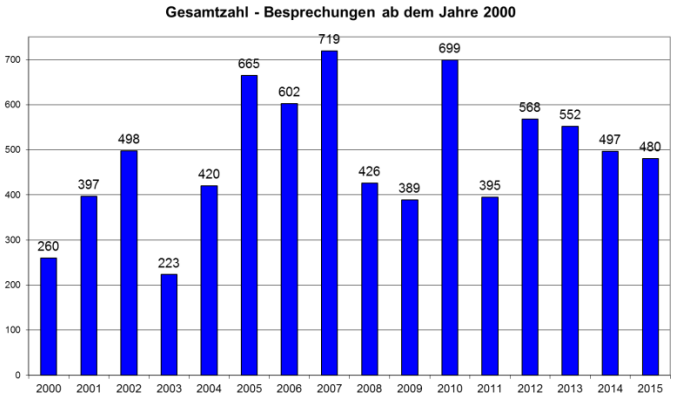
Unsere MitarbeiterInnen führten im Jahr 2015 **3.410 ausgehende Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen und Gesundheitspersonal.

Auf Stunden umgelegt, bedeutet dies einen Zeitraum von **128 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 zu vermitteln, dass die geäußerten Anliegen bei uns ernst genommen werden.



Im Jahr 2015 fanden 480 persönliche Besprechungen statt. Im Durchschnitt hat jedes Gespräch etwa eine Stunde gedauert.

3.3. MEDIENARBEIT - ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

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.

Enquete - Parlament in Wien – „Würde am Ende des Lebens“

28. Jänner 2015

(Fotos: Parlamentsdirektion/Bildagentur Zolles KG/Mike Ranz)

Gesundheitspolitisches Forum - Wien

24. 3. 2015

(Fotos: Sebastian Freiler)

Podiumsdiskussion – Zukunft Gesundheit – Kommunalmesse Wien

9. Sep. 2015

(Foto: Melanie Huetter)

Patientensicherheitstag - Wien

10. September 2015

(Fotos: Welldone/APA-Fotoservice/Hörmandinger)

Pressekonferenz - Herausforderung Pflege meistern - Wien

11. September 2015

(Foto: Archiv: NÖ PPA)

Presskonferenz – Tag der Patientensicherheit

16. September 2015

(Fotos: Martin Kräftner)

Podiumsdiskussion – Mediclass - Wien

23.. September 2015

(Foto: Archiv: NÖ PPA)

Pressekonferenz – Gebärdendolmetsch-App
Gesundheitsministerium Wien

29. September 2015

(Fotos: Welldone Werbung und PR GmbH/APA-Fotoservice/Hautzinger)

Lange Nacht der Ordination – Wien, Ordination Dr. Weisers

29. September 2015

(Foto: Archiv: NÖ PPA)

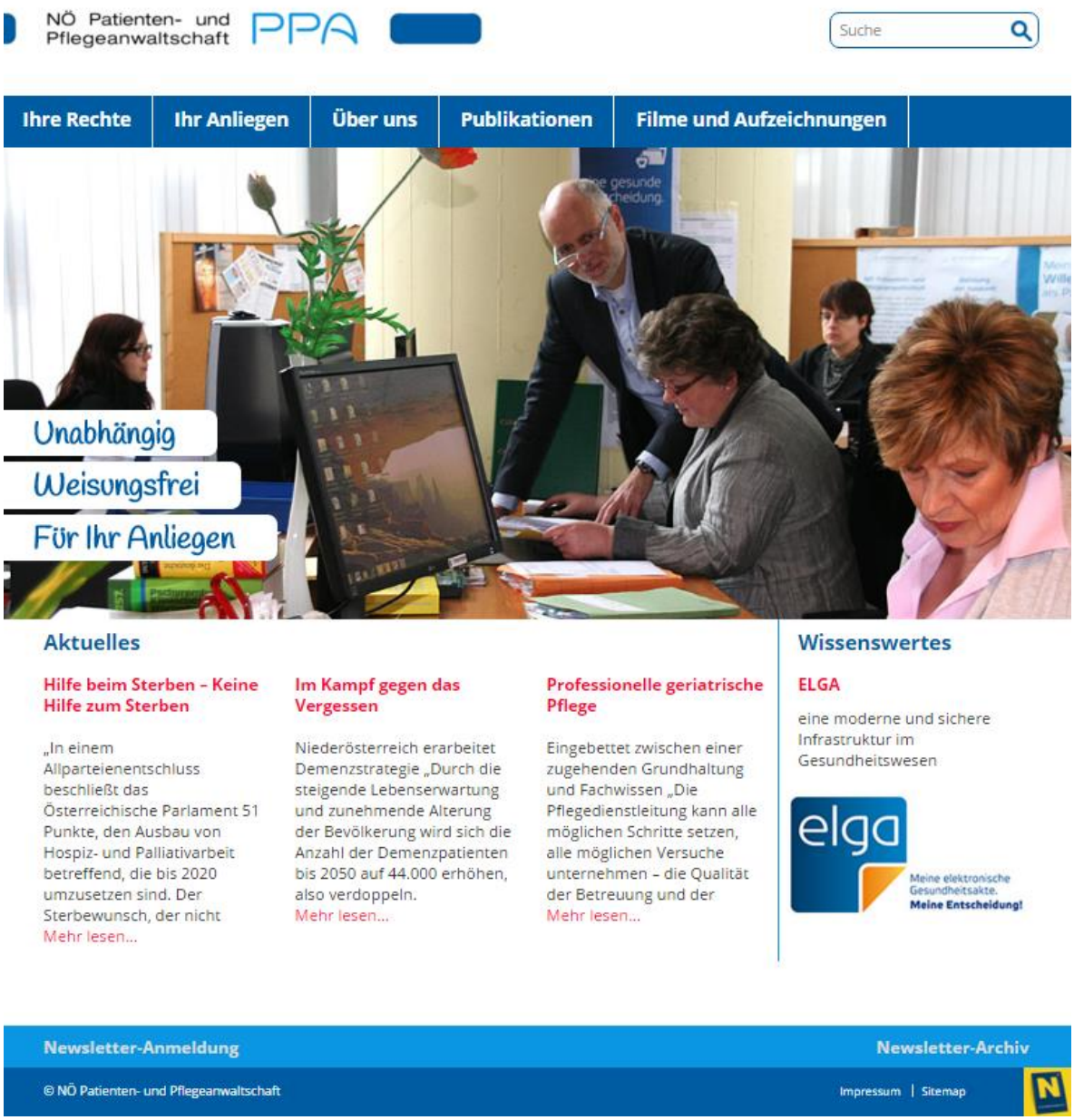
Gesundheitspolitisches Forum - Wien

24. November 2015

(Fotos: Sebastian Freiler)

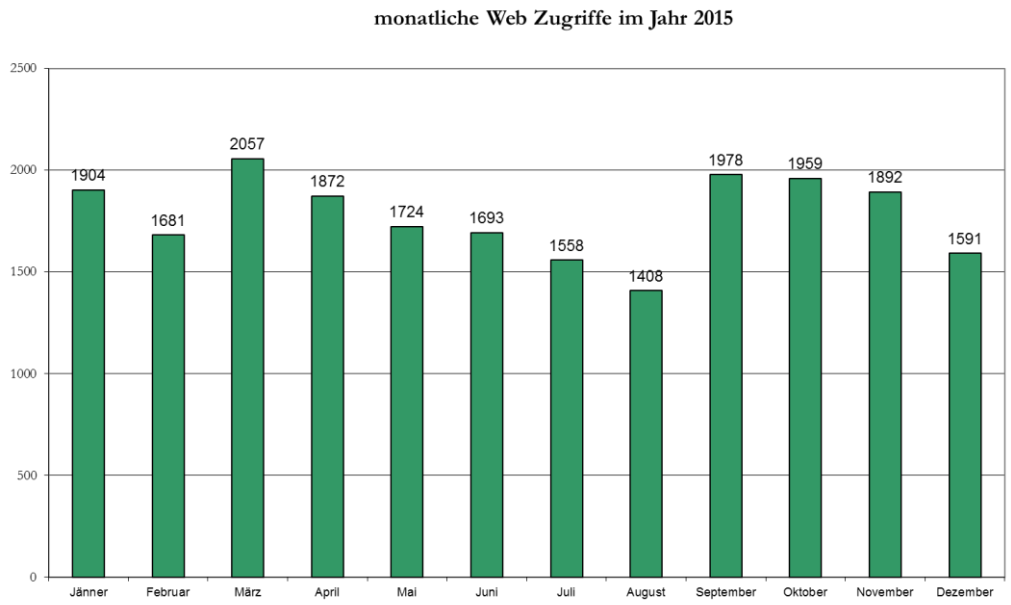
3.4. HOMEPAGE

Unsere Homepage www.patientenanwalt.com erfreut sich großer Beliebtheit. Sie wird monatlich aktualisiert, und es werden neue Beiträge veröffentlicht. Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos abonniert werden kann.



Im Jahre 2015 hatten wir insgesamt **21.317 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **1.776 Zugriffen** pro Monat.

Die meisten Zugriffe finden auf unsere ExpertInnenletter statt.



4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE

Am **28.5. und 29.5.2015** in **Eisenstadt** mit den Themen:

- Fremdpatientenproblematik (Fall NÖ – Wien/Leitstellen)
- Ärztearbeitszeit-Ärztemangel: Auswirkungen
- Sterben in Würde : Enquete Parlament, Bioethikkommission Stellungnahme,
- Patientenverfügung/Vorsorgevollmacht: Vereinfachung
- ELGA-Ombudsstellen:Verwaltungskooperation „Rechtliche Beratung“
- PEF: Behandlung von Großschäden (Wien)
- PEF: Entschädigungsmöglichkeit bei Komplikationen/fraglichen Haftungen bei Behandlung durch Notärzte (NÖ)
- Schlaganfallpatienten: Versorgung mit Stroke Units (Wien)

Am **15. 10 und 16.10.2015** in **Klagenfurt** mit den Themen:

- Vortrag Dr.in Türk „Qualität und Qualitätstransparenz, A-IQI neue Entwicklungen“.
- Vortrag Prof.in Dr.in Friesenecker „Intensivbehandlung – Wer darf hinein und wer soll draußen bleiben“ und „chronic critical illness“
- Vortrag Volksanwalt Dr. Kräuter „Kooperation der Volksanwaltschaft und Patientenanwaltschaften. Neue Entwicklungen im Bereich der Volksanwaltschaft, insbesondere OPCAT und Sonstiges“
- ELGA – aktueller Stand (Wien)
- ARGE – Österreichbericht (Wien)
- Vorabmeldungen von Spitälern an die Patientenanwaltschaft – Handhabung in den einzelnen Bundesländern (Wien)
- Entschädigungsfonds - Mitwirkung der PatientenanwältInnen an der Entscheidungsfindung (Kärnten)

- Einschau des Rechnungshofs in die Gebarung des Salzburger Entschädigungsfonds (NÖ)
- Vortrag Prof. Waldhauser „Die Umsetzung des nationalen Aktionsplans für seltene Erkrankungen (NAP.se) zur Qualitätsverbesserung in der Patientenversorgung und zur Kostenreduktion – Eine Illusion in einem föderalen Staat?“

(Fotos: Archiv: NÖ PPA)

4.2. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO)

Patientenzufriedenheit in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken

Die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten ist ein vorrangiges Ziel in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken. Von allen in einem Krankenhaus tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind in diesem Zusammenhang die Ombudsfrauen und -männer besonders hervorzuheben. Sie haben ein offenes Ohr für Patientinnen und Patienten, die eben nicht zufrieden mit der Versorgung bzw. dem Aufenthalt im Spital sind. Es stellt eine besondere Herausforderung dar, das Vertrauen enttäuschter und unzufriedener Menschen wieder zu erlangen und in sachlicher, einfühlsamer und konstruktiver Weise gemeinsam mit allen Beteiligten eine Lösung für unterschiedlichste Probleme zu erarbeiten.

Diese anspruchs- und verantwortungsvolle Tätigkeit wird von folgenden Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanagern sehr engagiert wahrgenommen:

Region	Standort	BeschwerdemanagerIn	
Mostviertel	Amstetten	Herbert	Schörghuber
	Mauer	Birgit	Ziernwald
	Melk	Andrea	Denk
	Scheibbs	Christa	Stöger
	Waidhofen / Ybbs	Angelika	Obermüller
NÖ Mitte	Lilienfeld	Gertrude	Gaal
	Klosterneuburg	Renate	Haushofer
	Krems	Sonja	Möseler
	St. Pölten	Petra	Schneider
		Manuela	Stiefsohn
	Tulln	Anni	Bräuhofer
Waldviertel	Allentsteig	Petra	Pacher
	Horn	Petra	Pacher
	Gmünd	Manfred	Mayer
	Waidhofen / Thaya	Marianne	Dacho
	Zwettl	Andreas	Lausch
Weinviertel	Hainburg	Marion	Hoffmann
	Hollabrunn	Cornelia	Sramek
	Korneuburg	Doris	Feigl
	Stockerau	Doris	Feigl
	Mistelbach	Othmar	Matzinger
	Gänserndorf	Othmar	Matzinger
Thermenregion	Baden	Gabriele	Teubl
	Mödling	Gabriele	Teubl
	Hochegg	Barbara	Merschitz
	Neunkirchen	Elfriede	Ratschiller
	Wr. Neustadt	Ginny	Weber

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

Mag. (FH) Berta Steindl
Dipl. Sozialarbeiterin

Martin Kräftner
Dipl. Gesundheits- u. Krankenpfleger

Mag. Petra Surböck
Juristin

FACHBEREICH II

(von links nach rechts)

Maria Prügl
Büroleitung

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Clemens Orthofer
Sachbearbeiter

Simone Schmidt
Sachbearbeiterin

5.2. PERSONELLE VERÄNDERUNGEN

Mag. Petra Surböck (Juristin)

Ab 1. September 2015 nicht mehr 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.

Silvia Vasic

„Ich bin Studentin der Rechtswissenschaften an der Universität Wien im letzten Semester. Da ich den Wahlfachkorb aus Medizinrecht erfolgreich absolviert habe und meine zweite Diplomarbeit die Entwicklung der Patientenvertretungen behandelt, habe ich mich für ein Praktikum bei der NÖ PPA beworben. Trotz meiner lediglich kurzen Praktikumsdauer, hat mir das Team von Herrn Dr. Bachinger sehr rasch einen tollen Einblick in ihre Arbeit gegeben. Ich habe von Herrn Mag. Prunbauer reichlich Know-how betreffend medizinrechtlichen Fragestellungen vermittelt bekommen, wurde vom Team in ihre Aufgaben eingebunden und durfte bei zahlreichen Besprechungen und Sitzungen teilnehmen. Darüber hinaus habe ich für meine Diplomarbeit in historische Unterlagen zu Zeiten der Entstehung recherchieren können.

Es war jedenfalls in vielfacher Weise eine lehrreiche Zeit, für die ich mich beim ganzen Team herzlich bedanken möchte!

Auf Wunsch anonymisiert

Auf Wunsch anonymisiert

Während meines Studiums der Rechtswissenschaften wollte ich den Monat des Wartens auf das letzte Prüfungsergebnis produktiv nutzen und bewarb mich für ein Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft für Mai 2015. Nachdem ich im Rahmen des Diplomstudiums den Wahlfachkorb Medizinrecht absolviert hatte, erhoffte ich mir durch dieses Praktikum Einblicke in die Praxis dieses Tätig-

keitsfeldes.

In dieser Hinsicht wurden meine Erwartungen mehr als erfüllt – ich durfte bei Besprechungen aller Art (rechtliche Aufklärung für Patientenverfügungen, Diskussion des Prüfungsergebnisses diverser Beschwerden etc.), bei mehreren Schiedsstellenaussprachen der Ärztekammer für Niederösterreich, einer Sitzung der NÖ Ethikkommission, Fernsehaufzeichnungen und Vorträgen dabei sein. Außerdem wurde mir teilweise die Bearbeitung leichter Fälle übertragen, etwa von Forderungen an die Haftpflichtversicherungen der Krankenanstalten und Anträgen den NÖ Patienten-Entschädigungsfonds betreffend oder die Erteilung von Auskünften zu den unterschiedlichsten Themen.

Es war ein sehr lehrreicher Monat, in dem ich, äußerst liebenswürdig vom ganzen Büro aufgenommen, sowohl die „enttäuschenden“ Seiten der Tätigkeit in der Patientenanwaltschaft – wenn trotz eingehender Prüfung einer nicht optimal verlaufenen Behandlung „nichts“ für die Betroffenen getan werden kann – als auch einige „Erfolge“ – wenn eine zufriedenstellende Lösung für die Beschwerdeführer erreicht werden konnte – miterleben durfte.

Tamara Rubey

Nachdem Dr. Bachinger im Rahmen einer Lehrveranstaltung am Juridicum die PPA und deren Tätigkeitsbereich vorstellte, habe ich mich sofort für ein Praktikum beworben. Dieses habe ich nun im Juli 2015 absolviert. Ich war begeistert wie freundlich ich aufgenommen wurde und welche Erfahrungen ich im außergerichtlichen Bereich sammeln konnte. Aufgrund der vielen unterschiedlichen Akte und auch dem Kontakt mit den Patienten selbst (im Rahmen von Besprechungen in der PPA oder bei der Schlichtungsstelle der ÄK NÖ) habe ich einen guten Einblick in die facettenreiche Tätigkeit der PPA erhalten.

Vielen Dank für die freundliche Aufnahme und die Zeit, die Sie sich immer wieder genommen haben, um meine Fragen zu beantworten und Konzepte zu besprechen. Für mich persönlich war es eine spannende und konstruktive Zeit- danke dafür!

Claire-Sophie Mörsen

Ich bin 24 Jahre alt und habe während meines Jusstudiums gelernt, wie wichtig ist es ist, neben der Theorie aus den Büchern auch die Praxis zu sehen. Daher bin ich besonders froh, dass ich auch Medizinrecht und die tatsächliche Arbeit damit näher kennen lernen durfte.

Mein persönliches Interesse an dem Fach ist sicherlich zu einem nicht unwesentlichen Teil durch viele Gespräche im Familien- und Freundeskreis geboren und gewachsen aber ich bin sehr froh, dass sich die Arbeit in der PPA auch als sehr vielseitig und abwechslungsreich herausgestellt hat und mein Interesse bestätigt hat. Ich habe das Gefühl unglaublich viel gesehen und gelernt zu haben und dies ist nicht zuletzt möglich gewesen, weil sich das gesamte Team sehr darum bemühte mich in möglichst viele Arbeitsaspekte mit einzubinden.

Lisa Rericha

Ich studiere Rechtswissenschaften an der Universität Wien mit dem Schwerpunkt Erbrecht und befinde mich derzeit im letzten Abschnitt. Im August 2015 habe ich bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ein Praktikum absolviert, da ich mir im Laufe meines Studiums in möglichst vielen Bereichen einen Einblick verschaffen möchte. Ich durfte viele interessante Tätigkeiten ausführen, verschiedenste Schreiben verfassen, den Verfahren vor der Schiedsstelle der ÄKNÖ beisitzen und somit einiges für mein Leben lernen. Ich bin sehr froh, diese Chance bekommen zu haben und möchte mich auf diesem Weg beim gesamten Team bedanken.

Michael Frey

Ich bin Student an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät in Wien und habe mich im Zuge der Absolvierung des Wahlfachkorbs Medizinrecht auf eben diesen Bereich spezialisiert. Die Theorie an der Universität zeigt schon, dass das Medizinrecht ein sehr lebendiges Rechtsgebiet ist. Das Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft vermittelt mir nun einen, wenn auch vorerst kleinen, aber für mich sehr bedeu-

tenden Überblick über die Praxis des Medizinrechts. Besonders interessant ist für mich die Gegenüberstellung von Theorie und Praxis. Im Medizinrecht merke ich nun sehr schnell, dass die vermittelte Theorie an der Universität in der Praxis sehr schnell auf Grenzen stoßen kann.

Das Verfassen von Schreiben, die Teilnahme an Besprechungen mit PatientInnen, die Teilnahme an der Aussprache vor der Schiedsstelle der Ärztekammer, die Teilnahme an Pressekonferenzen gestalteten das Praktikum für mich sehr lebendig und extrem kurzweilig. Auch die Anhörung einer mündlichen Streitverhandlung im Zivilprozess war ein echtes Highlight in dieser Zeit.

Fazit ist, dass das Praktikum sehr empfehlenswert ist. Mein Dank gilt dem gesamten Team der Patientenanwaltschaft für die freundliche Aufnahme und stätige Hilfsbereitschaft. Die Arbeit hier wird wirklich gelebt. Danke und alles Gute für die Zukunft!

Anna Schrutka

Für sehr interessante drei Wochen bei der PPA Niederösterreich möchte ich dem ganzen Team meinen Dank aussprechen. In der kurzen Zeit konnte ich in fast alle Tätigkeitsbereiche hinein schnuppern und darf eine Sammlung an neuen Erfahrungen mit in mein weiteres Studium (Wirtschaftsrecht an der WU Wien) nehmen. Durch die Teilnahme an Besprechungen, Sitzungen und Verhandlungen habe ich viel über die menschliche Seite des Medizinrechts kennen lernen dürfen. Doch auch rechtlich waren viele interessante Fälle dabei. Nochmal danke für ein spannendes und sinnvolles Praktikum.

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 Beirat des **Landesverbandes Hospiz NÖ**

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 2015