NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2014

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2014

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 30

3.4. VORTRAGSTÄTIGKEIT, MODERATION 34

3.5. HOMEPAGE 36

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE **39**

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE 39

4.2. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO) 41

5. INTERNA **43**

5.1. PERSONELLE SITUATION 43

5.2. PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 44

5.3. PRAKTIKANTINNEN 45

6. ANHANG **49**

6.1. ALLGEMEINES 49

6.2. ORGANISATION 51

VORWORT

ELGA goes live:

ELGA-Ombudsstellen

als neues Service für PatientInnen

Die Erwartungen in Hinblick auf Verbesserung der Qualität, Erhöhung der Patientensicherheit und besseres Service für PatientInnen sind hinlänglich bekannt. Die Ängste und Befürchtungen wurden ebenfalls ausgiebig diskutiert. Jetzt ist es aber soweit und ELGA kann in der Praxis beweisen, ob die Kritiker oder die Befürworter richtig liegen. Ab 2016 wird ELGA in den Bundesländern Steiermark und Wien, vorerst im Bereich der öffentlichen Krankenanstalten, in Betrieb gehen. NÖ wird im Laufe des Jahres 2016 folgen.

Vor Jahren, schon als die Machbarkeitsstudie fertig gestellt wurde, war es ein Anliegen der Patientenanwaltschaften, dass durch die Einführung von ELGA, mit den vielen zusätzlichen Informationsmöglichkeiten für die Bürger/PatientInnen keinesfalls eine „Zwei-Klassen-Informationsgesellschaft“ entstehen sollte. ELGA wird einen direkten Zugriff auf die eigenen ELGA-Gesundheitsdaten, also einen unmittelbaren Informationsgewinn, ohne Abhängigkeit von Gesundheitsdienstanbietern bringen. Mit ELGA wird es ebenso möglich sein eine Fülle von verschiedenen Informationszugängen für das Gesundheitspersonal festzulegen. Damit werden erstmals in der Geschichte des Gesundheitswesens Frau und Herr Österreicher tatsächlich „Frau“ bzw. „Herr über die eigenen Gesundheitsdaten“ sein. Dies erfordert aber ein Mindestwissen und Mindestkenntnisse über Informationstechnologie, die nicht alle Bevölkerungsgruppen mitbringen bzw. haben. Es war also schon seit längerem klar, dass nicht jene Bevölkerungsgruppen benachteiligt werden sollten, die zB nicht täglich ihre Mails checken, auf Facebook unterwegs sind bzw. das Internet nicht kennen oder nutzen.

Es wurde deshalb im ELGA-Gesetz vorgesehen, dass eigene ELGA-Ombudsstellen für die Bürger/PatientInnen eingerichtet werden sollen. Die Vorarbeiten laufen bereits seit Monaten und wichtige Grundsatzentscheidungen wurden getroffen. Eine wichtige Weichenstellung ist, dass die ELGA-Ombudsstelle nicht zentral, ohne Regionalisierung, beim Gesundheitsministerium eingerichtet wird. Es werden mehrere ELGA-Ombudsstellen, jeweils in den Bundesländern eingerichtet. Diese Ombudsstellen werden bei den Landes-Patientenanwaltschaften, die schon bisher jahrelange Erfahrungen bei der Hilfestellung für die PatientInnen haben, vorgesehen. Damit wird einerseits erreicht, dass eine möglichst wohnortnahe, als auch niedrigschwellige und unabhängige Einrichtung zur Verfügung steht. Es herrscht großer Konsens, dass es ein guter Schritt, ja vollkommen logisch ist, diese neuen Aufgaben bei den Patientenanwaltschaften anzusiedeln; einzig die Österreichische Ärztekammer ist vehement dagegen. Ein Kommentar zu dieser bereits wohlbekannten standespolitischen Position erübrigt sich wohl.

Die neuen ELGA-Ombudsstellen bei den Patientenanwaltschaften werden zwei Hauptaufgaben haben, nämlich einerseits die Patienten zu unterstützen, die den Verdacht haben, dass unberechtigt auf ihre Gesundheitsdaten zugegriffen wurden und Patienten beim Zugriff auf ihre eigenen ELGA-Daten unterstützen.

Über die ELGA-Ombudsstellen können Bürger/Patienten sowohl allgemein auf ihre ELGA-Gesundheitsdaten zugreifen und Auskunft erhalten als auch Zugriffsberechtigungen festlegen. PatientInnen können über die ELGA-Ombudsstellen im Besonderen ihre Gesundheitsdaten ein oder ausblenden oder löschen, Zeiträume für Zugriffsberechtigungen festlegen und einen besonderen ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter (also etwa einen Arzt des besonderen Vertrauens) festlegen.

Also, ein gutes neues Service für PatientInnen und Bürger, das Hilfe und Unterstützung in den einzelnen Bundesländern ermöglicht.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

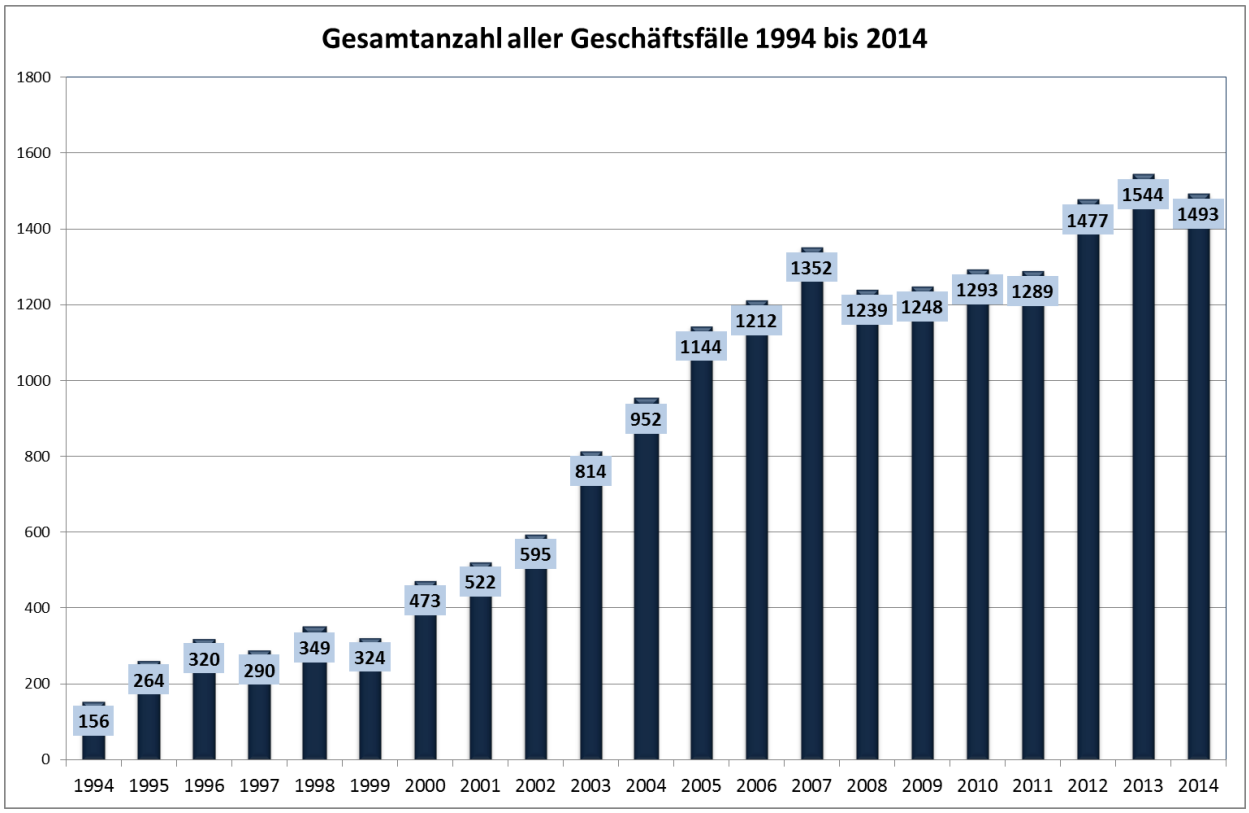
Sprecher der PatientenanwältInnen Österreichs

1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1. ÜBERSICHT

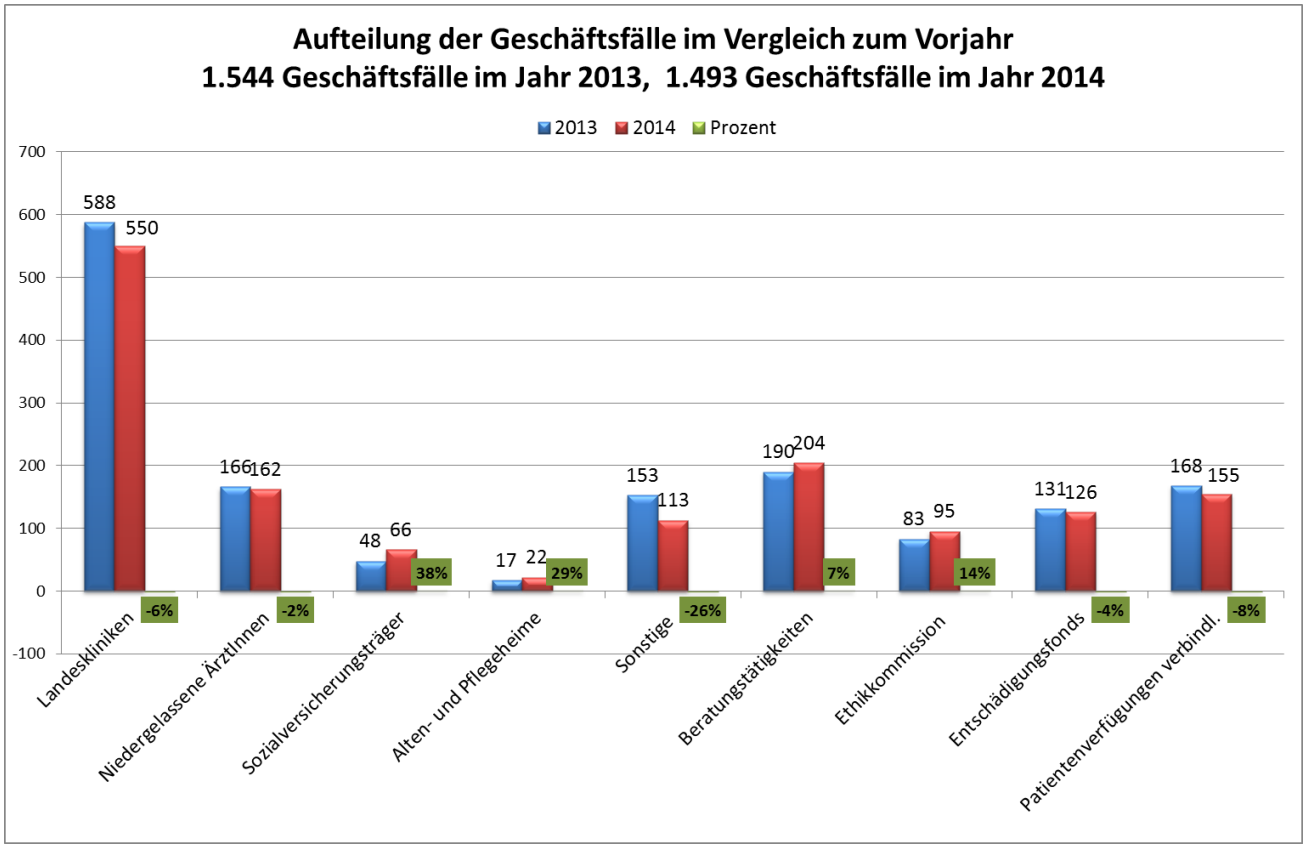
1.1.1. ANZAHL DER GESCHÄFTSFÄLLE

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 2013 auf 2014 konnten wir einen **Rückgang der Geschäftsfälle** um 3% verzeichnen.

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 6% verzeichnen.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin bzw. FachärztInnen und ZahnärztInnen konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 2% feststellen.

Im Bereich der SV-Träger kam es hingegen zu einer Steigerung, die 38% betrug.

Im Alten- und Pflegeheimbereich lag diese Steigerung der Beschwerden bei 29%, 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 Miss-

stände in den Spitälern und Heimen enthalten. Hier konnten wir im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der Geschäftsfälle um 26% 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 eine Steigerung der Geschäftsfälle um 7%.

Im Jahr 2014 wurden 95 Projekte im Zuge der monatlichen Sitzungen der NÖ Ethikkommission mit Unterstützung der NÖ PPA behandelt und abschließend beurteilt. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Fälle um 14%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem Rückgang der Fälle um 4%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2014 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

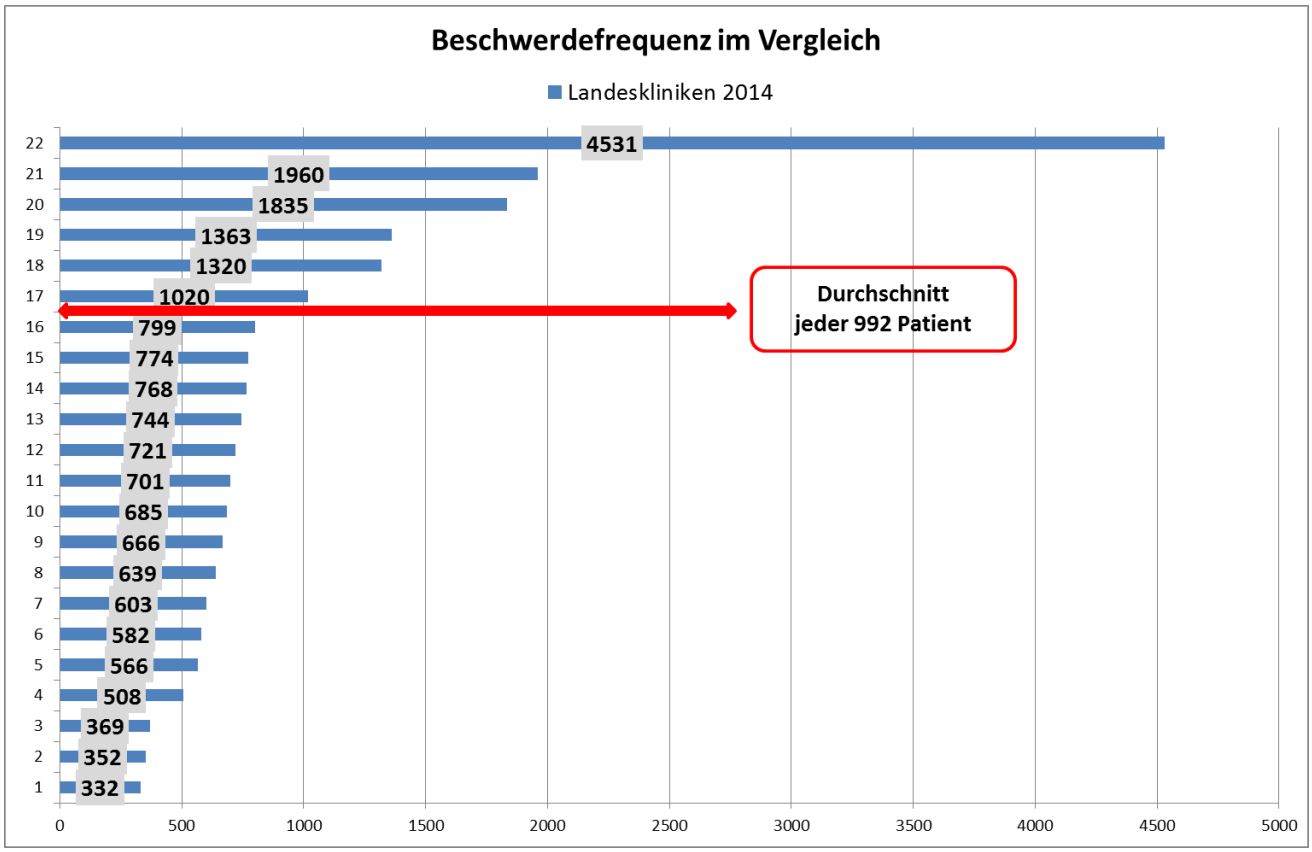
Es wurden in diesem Jahr 155 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. In diesem Bereich ging die Zahl der Fälle um 8% zurück.

1.2. GESCHÄFTSFÄLLE IM EINZELNEN

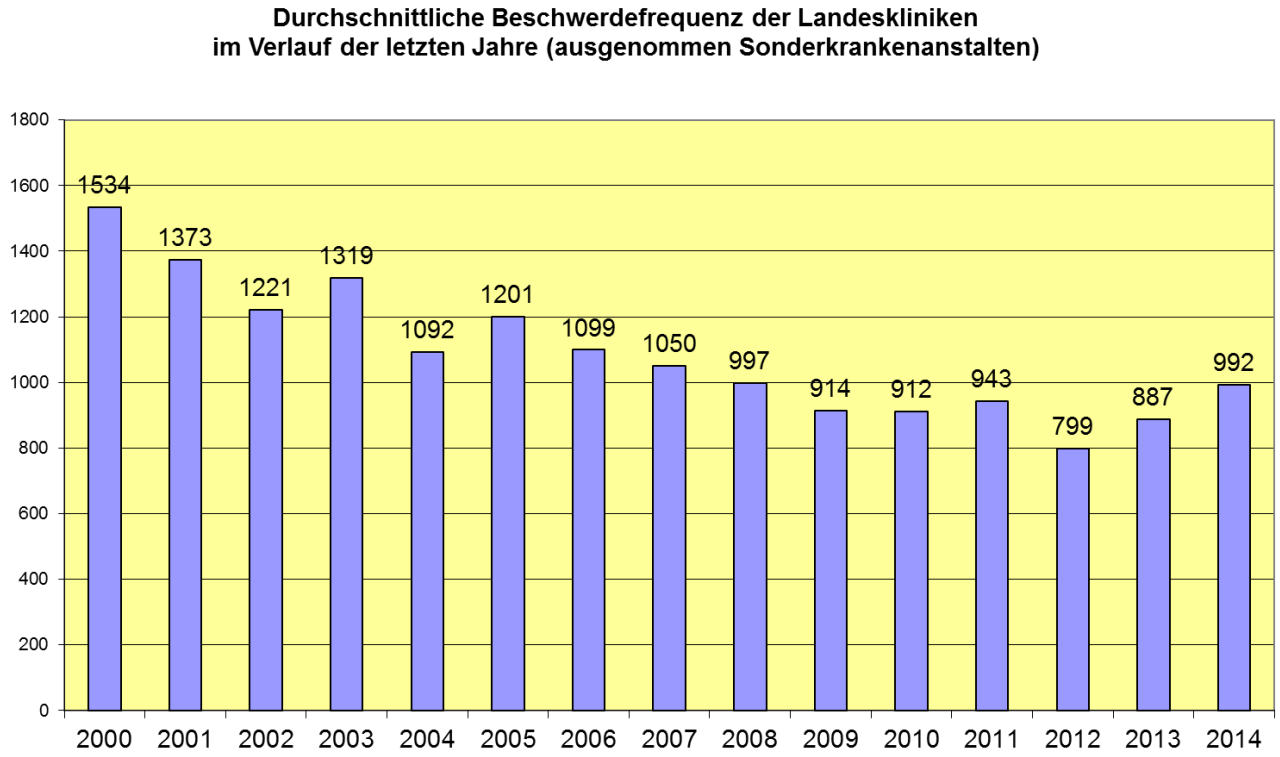
1.2.1. KRANKENANSTALTEN

A) BESCHWERDEFREQUENZ (BENCHMARKING) - 2014

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.



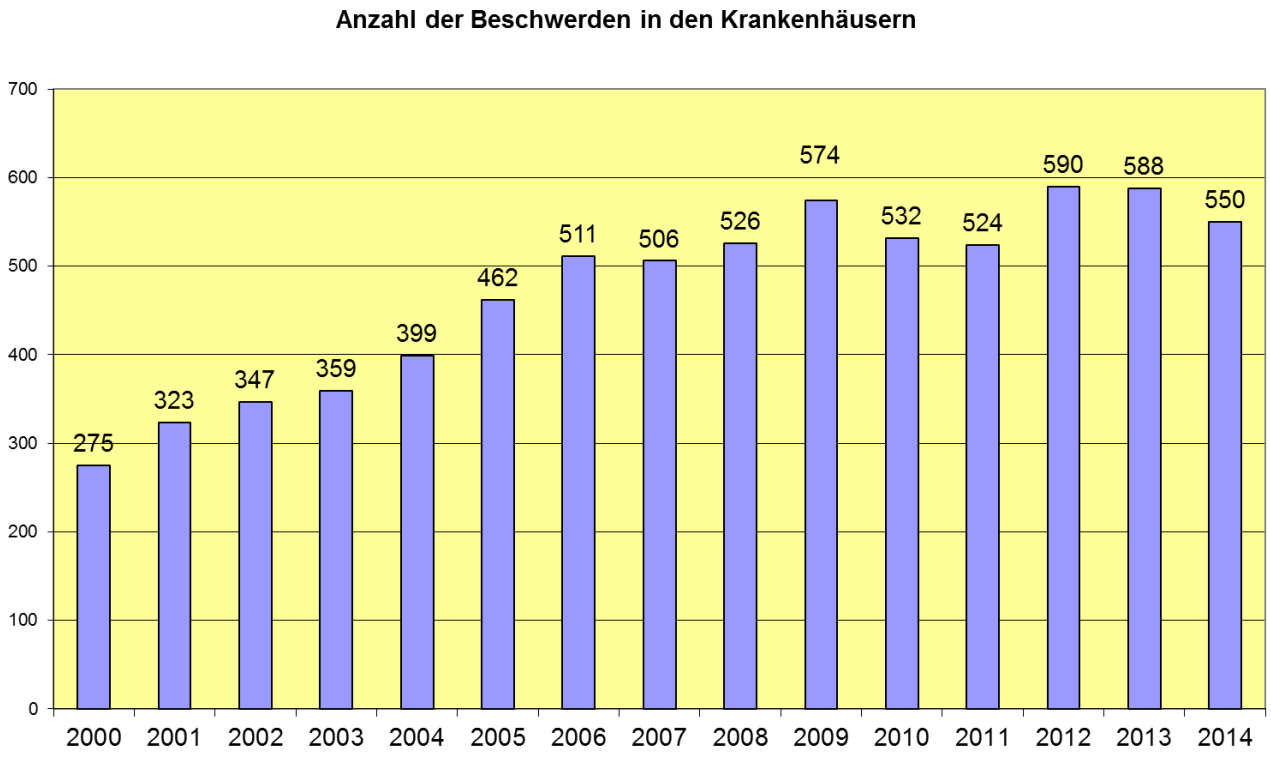
B) DURCHSCHNITTLICHE BESCHWERDEFREQUENZ IM VERLAUF DER LETZTEN JAHRE



Im Durchschnitt beschwerte sich **nur eine(r) von 992 betreuten Patient-Innen**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und Zufriedenheit mit den Leistungsangeboten der Krankenanstalten.

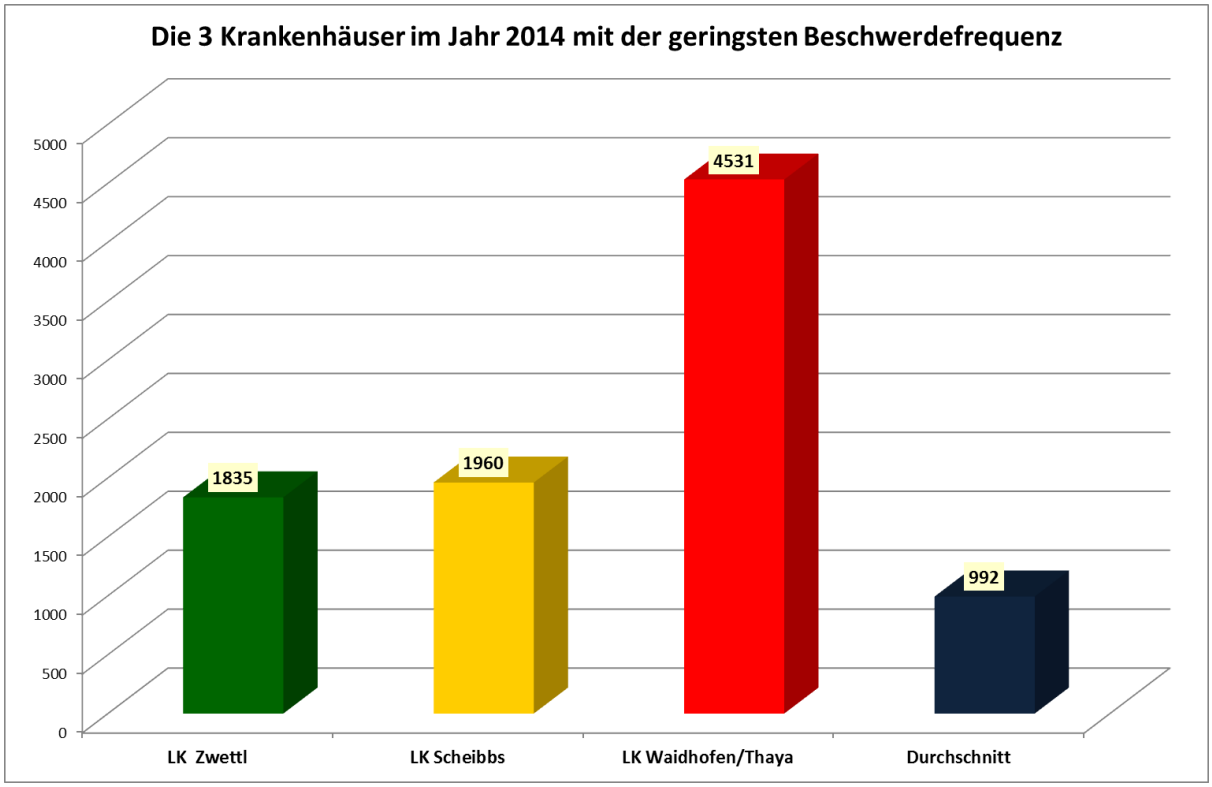
Bemerkenswert ist die <u>große Bandbreite</u> der Beschwerdezahlen. Diese zeigt sich darin, dass es einerseits Krankenanstalten gibt, in denen sich eine von 332 behandelten Personen beschwerte und dem andererseits es Krankenhäuser gegenüberstehen, in welchen sich „nur“ eine von 4.531 behandelten Personen beschwerte.

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

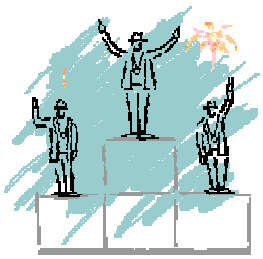


Insgesamt hatten wir in den NÖ Krankenanstalten im Jahr 2014 550 Beschwerden zu verzeichnen, im Jahr 2013 waren es 588 Beschwerden.

D) DIE 3 KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ



Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerten sich im Jahr 2014 durchschnittlich eine bzw. einer von 992 PatientInnen.



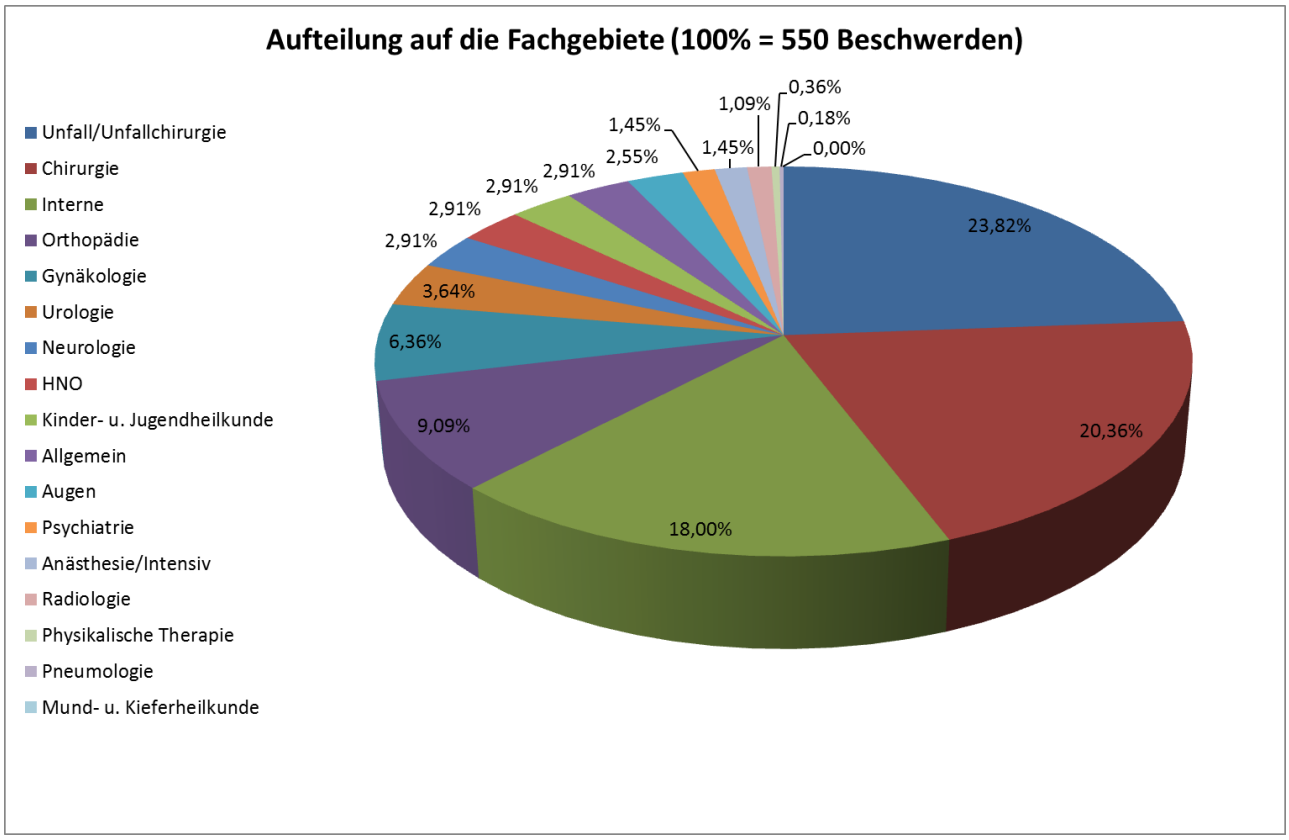
Im LK Waidhofen/Thaya beschwerte sich nur eine bzw. einer von 4.531 PatientInnen, im LK Scheibbs eine bzw. einer von 1.960 PatientInnen und im LK Zwettl nur eine bzw. einer von 1.835 behandelten PatientInnen.

Allen MitarbeiterInnen der Krankenanstalten und besonders der Landeskliniken Waidhofen/Thaya, Scheibbs und Zwettl 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.

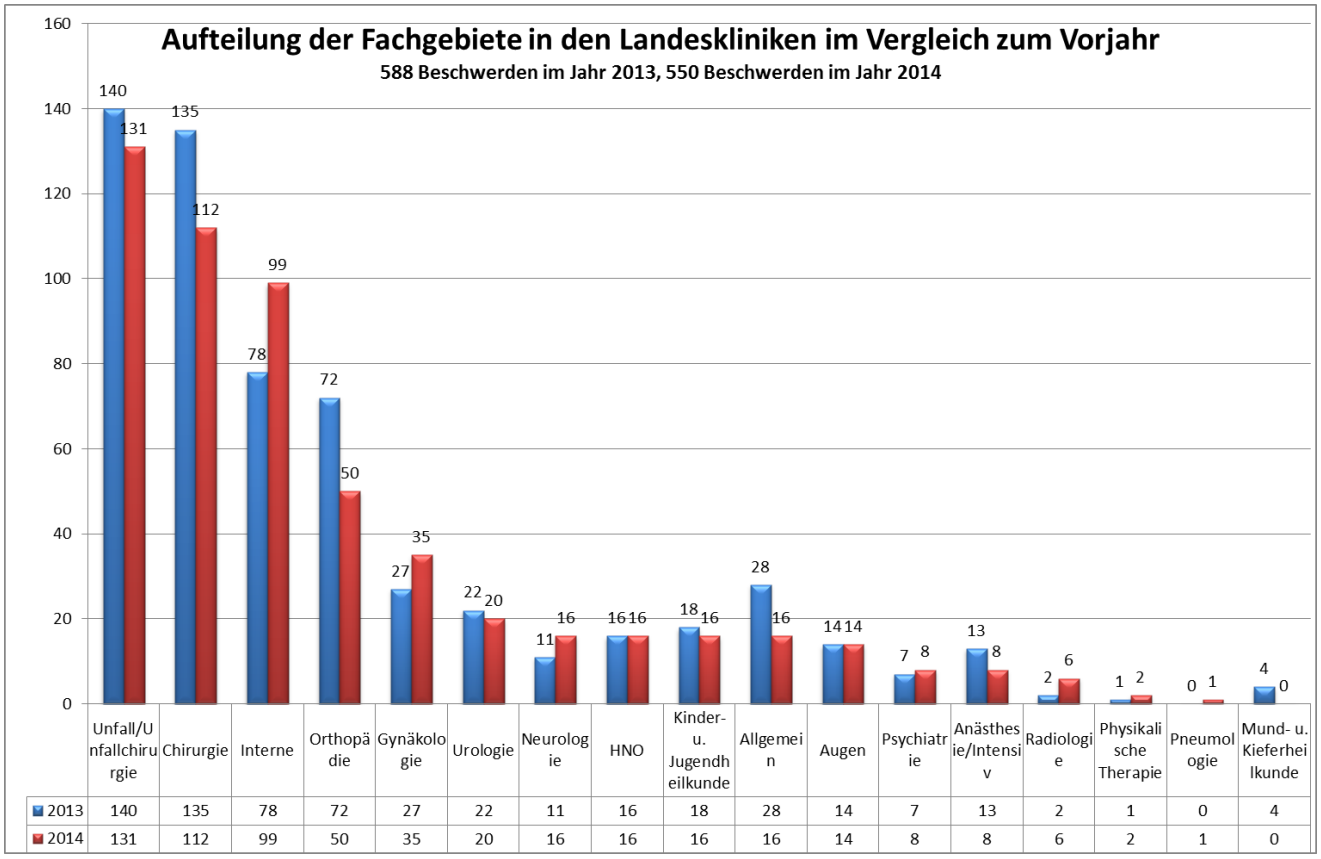
E) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN



Die Fächer Unfallchirurgie, Chirurgie und Interne, gefolgt von den Fächern Orthopädie und Gynäkologie sind hier Spitzenreiter (78% Anteil an den Gesamtbeschwerden).

Wie schon in den letzten Jahren, war auch im Jahr 2014 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.).

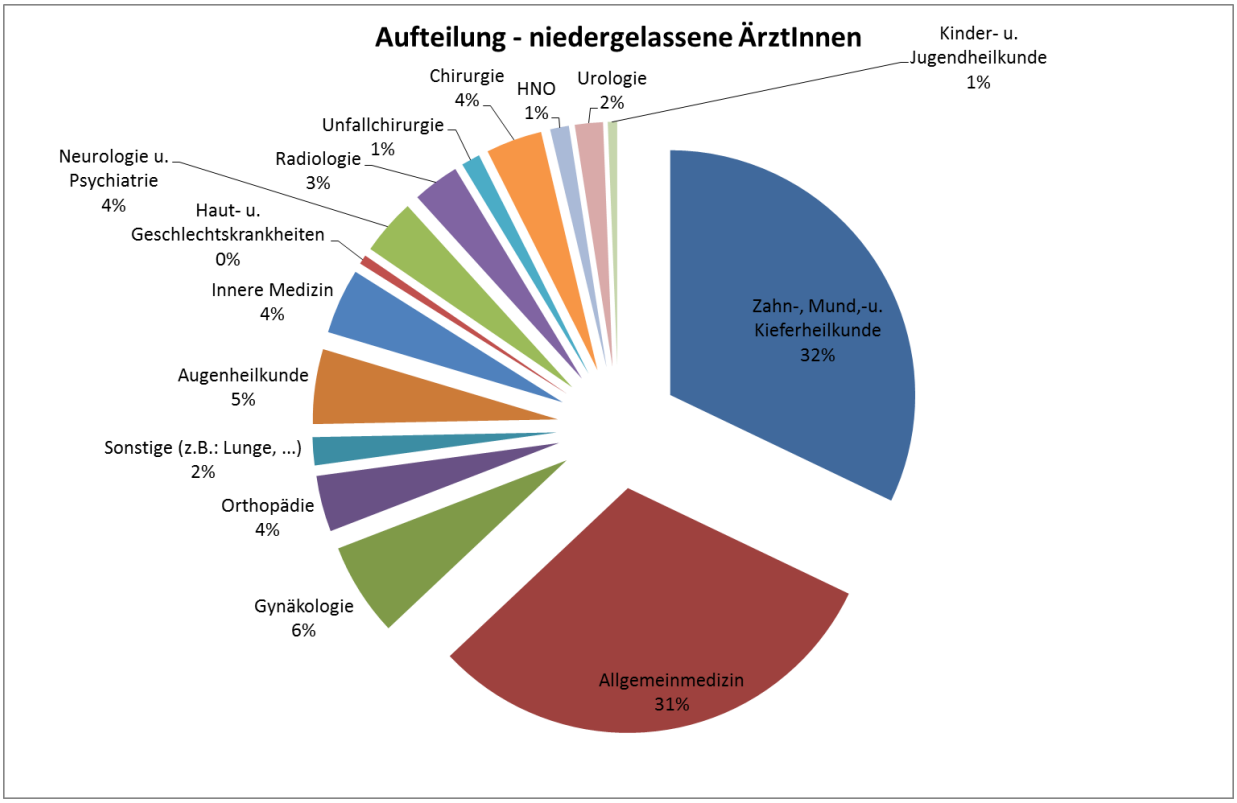
F) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



	Unfall/Unfallchirurgie	Chirurgie	Interne	Orthopädie	Gynäkologie	Urologie	Neurologie	HNO	Kinder- u. Jugendheilkunde	Allgemein	Augen	Psychiatrie	Anästhesie/Intensiv	Radiologie	Physikalische Therapie	Pneumologie	Mund- u. Kieferheilkunde
2013	140	135	78	72	27	22	11	16	18	28	14	7	13	2	1	0	4
2014	131	112	99	50	35	20	16	16	16	16	14	8	8	6	2	1	0

1.2.2. NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN

A) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN

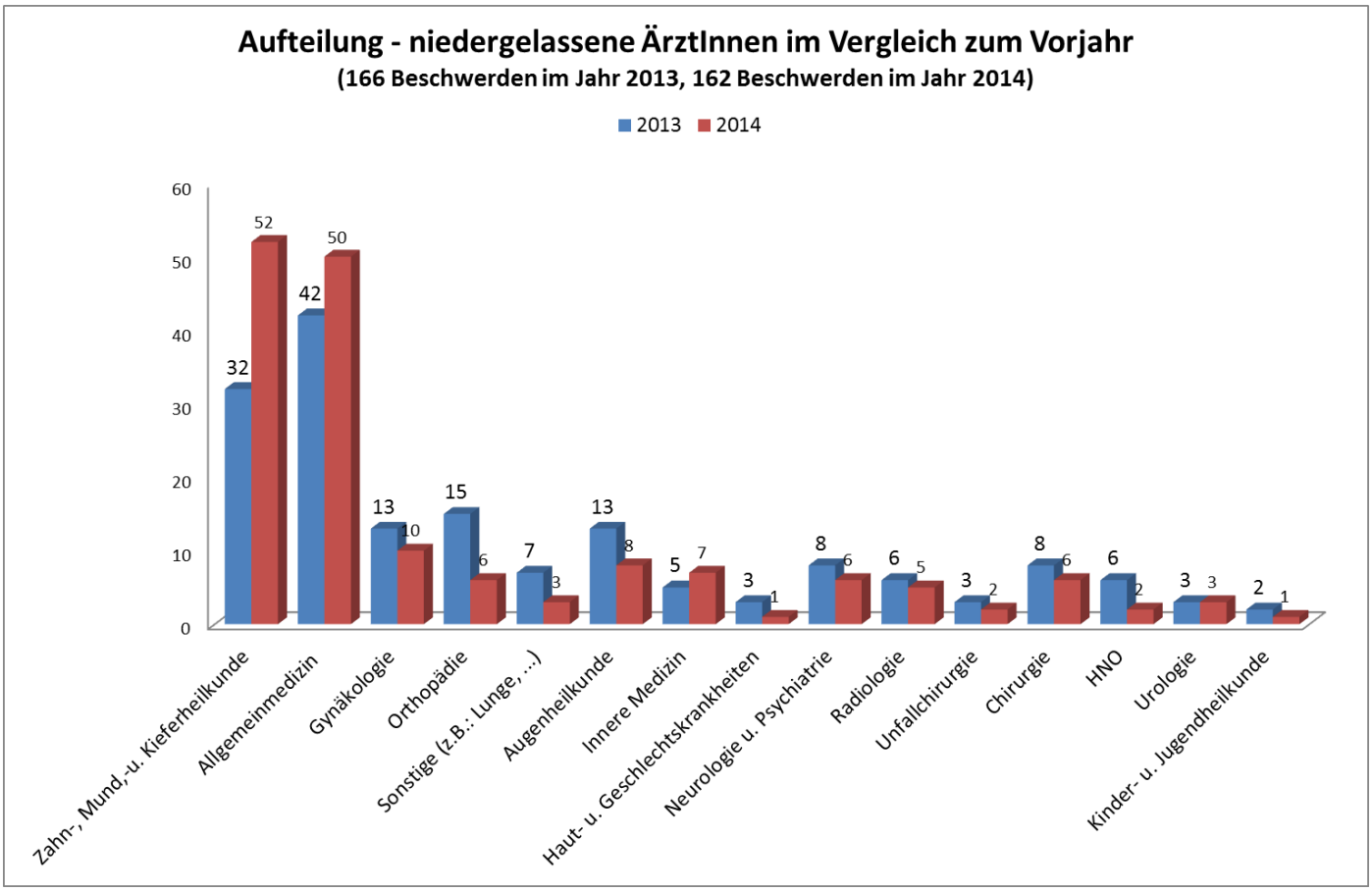


Insgesamt hatten wir **162 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen ÄrztInnen** zu verbuchen.

Im Vergleich dazu gab es laut NÖ Ärztekammer in Niederösterreich 2.539 AllgemeinmedizinerInnen und 3.467 FachärztInnen mit Stichtag 31.12.2014.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die ZahnärztInnen mit 32%, der zweitgrößte Bereich betraf die AllgemeinmedizinerInnen mit 31%, und der am drittmeisten betroffene Bereich war die Gynäkologie mit 6%.

B) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen einen Rückgang der Beschwerden um 2% verzeichnen.

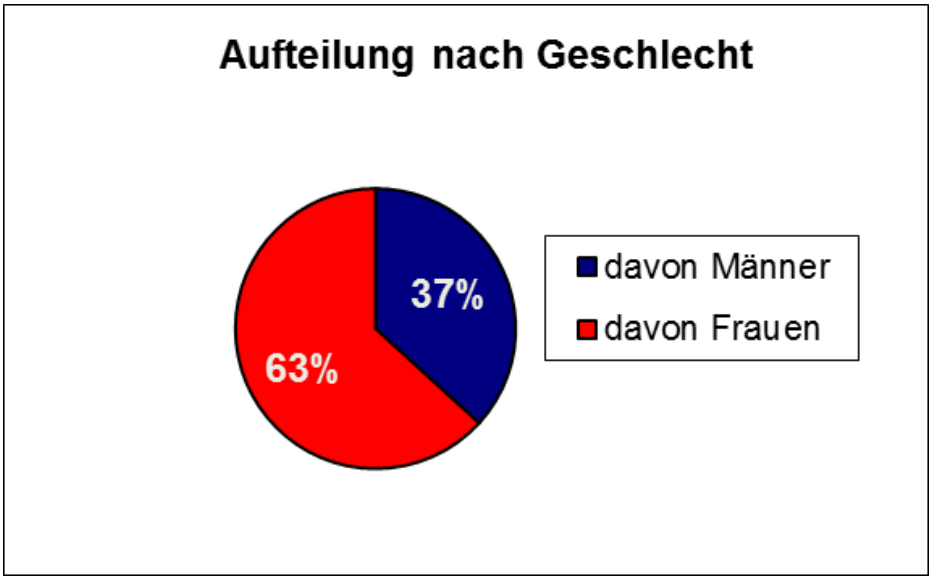
1.2.3. PATIENTENVERFÜGUNG

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, 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

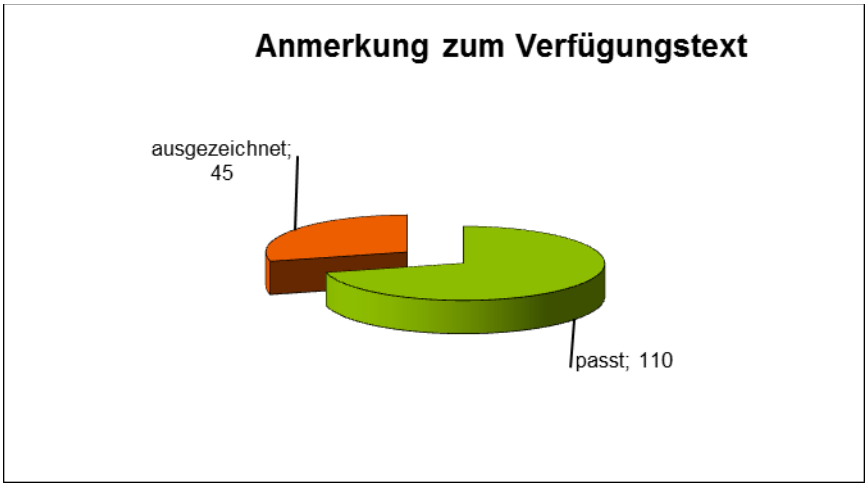
Im Jahr 2014 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 155 verbindliche Patientenverfügungen erstellt.

Dabei waren 98 Verfügende weiblich (rund 63%) und 37 männlich (rund 35%). Dies zeigt auf, dass sich insbesondere Frauen für Patientenverfügungen interessieren und eine solche abschließen, weiter verstärkt.



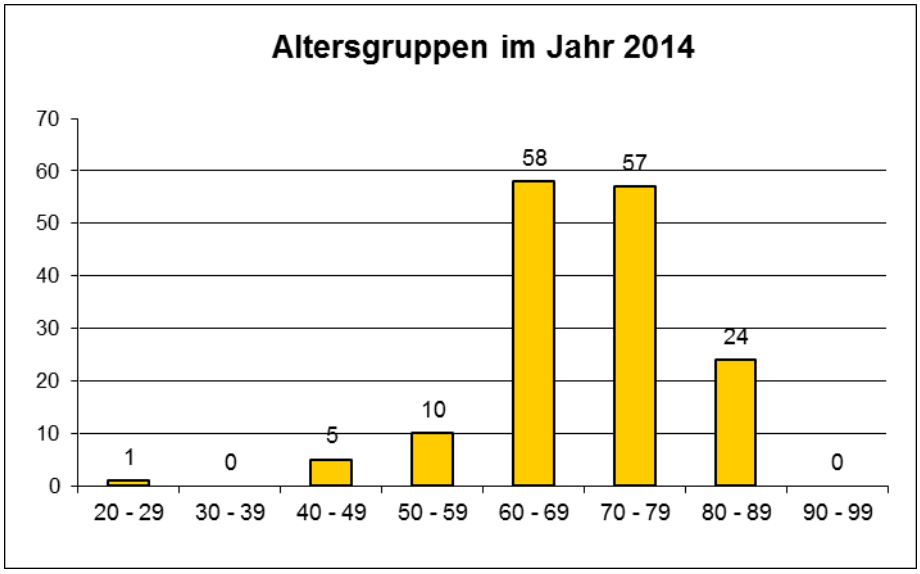
B) ANMERKUNG ZUM VERFÜGUNGSTEXT

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.



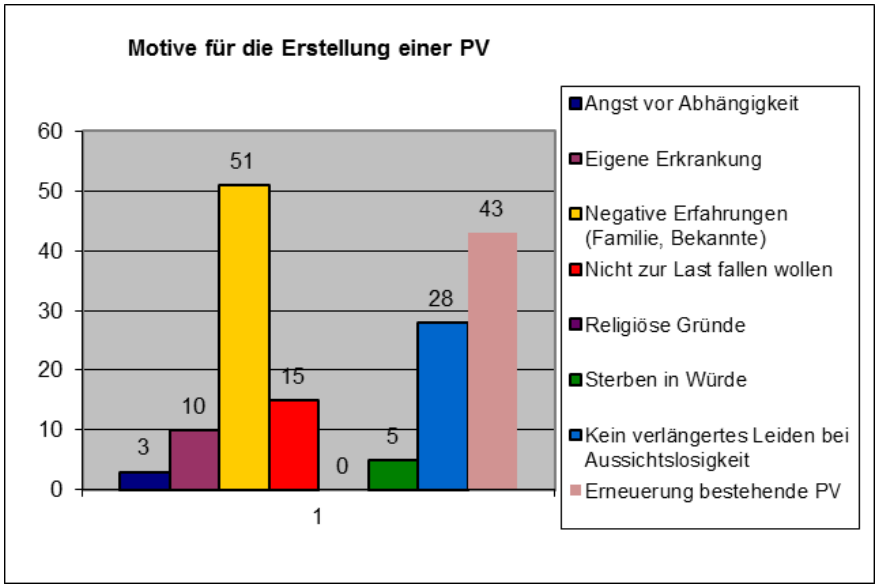
C) ALTER

Die meisten Personen, die eine verbindliche Patientenverfügung bei uns erstellt haben, befinden sich zwischen dem 60. 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 2014 wurden von der NÖ PPA 276 Gutachten in Auftrag gegeben.

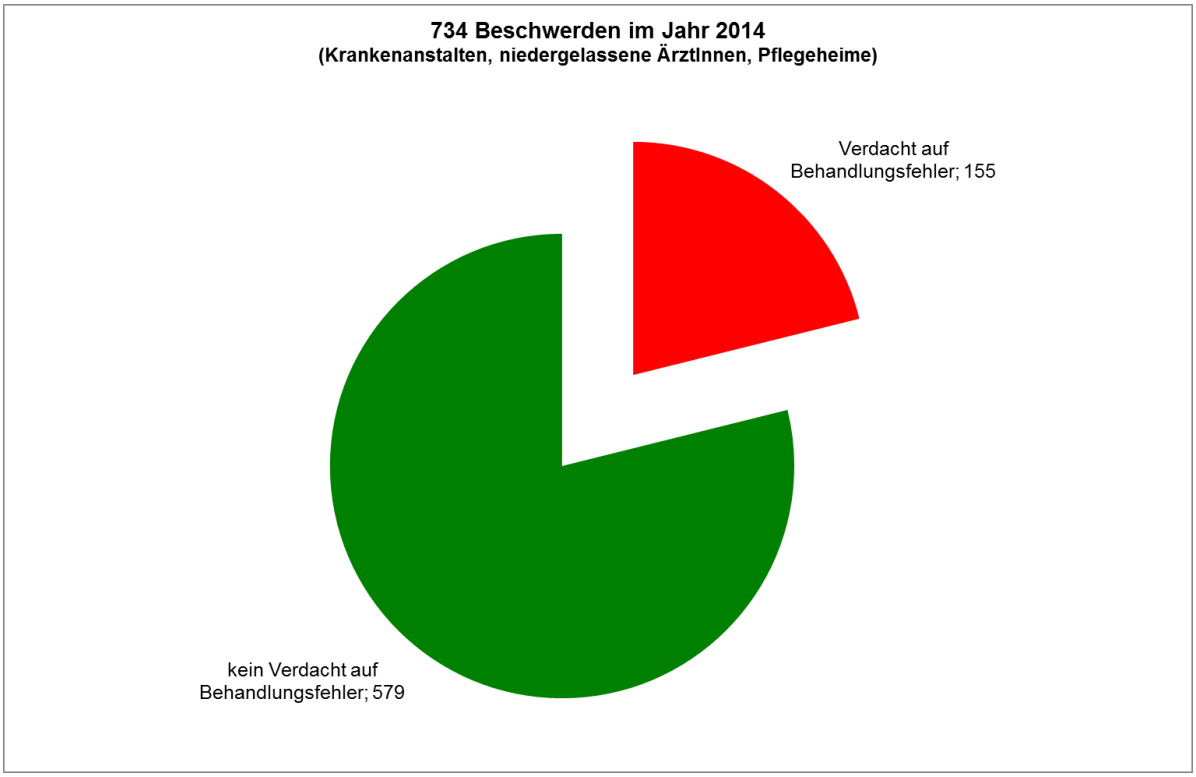
2.1. VORGEHENSWEISE

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.

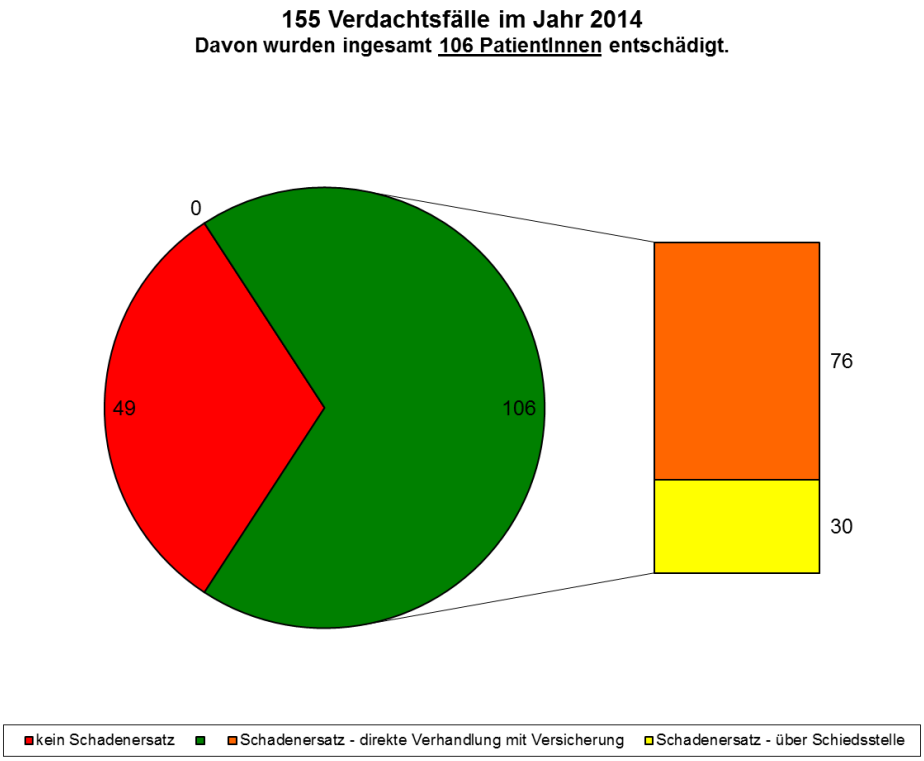
2.2. BEHANDLUNGSFEHLER



Im Jahr 2014 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 **155 Beschwerdefällen** (von 734) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Fehler ergeben.

Anders ausgedrückt: In 579 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 155 Verdachtsfällen im Jahr 2014, konnte in 106 Fällen finanzieller Schadenersatz erreicht werden. In 76 Fällen wurde dieser direkt von der Haftpflichtversicherung des jeweiligen Hauses ausgezahlt. In 30 Fällen erfolgte die Auszahlung nach vorheriger Prüfung über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer durch die Haftpflichtversicherung.

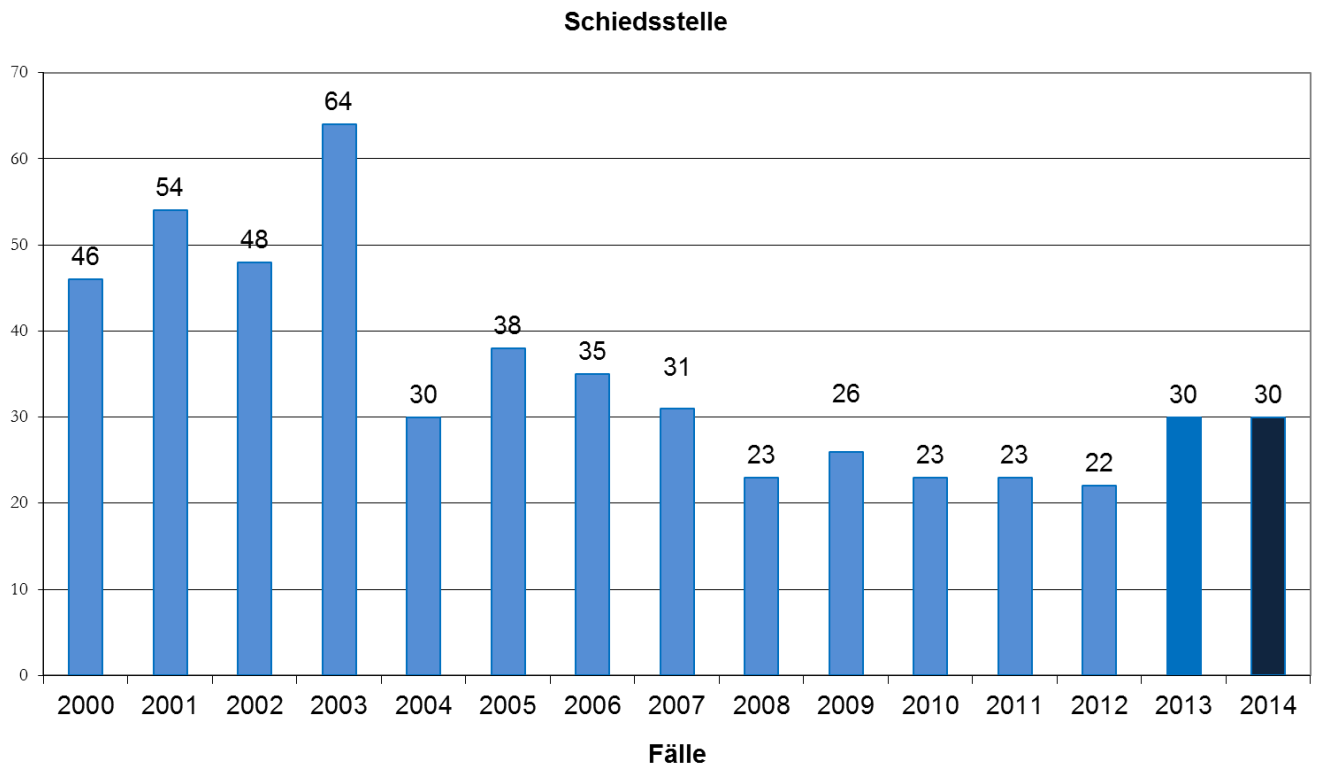
Somit wurden im **Jahr 2014 insgesamt 106 PatientInnen** über die Versicherungen entschädigt.

In 49 Fällen konnte leider kein Schadenersatz über die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Allerdings konnte einigen dieser PatientInnen über den NÖ Patienten- Entschädigungsfonds geholfen werden.

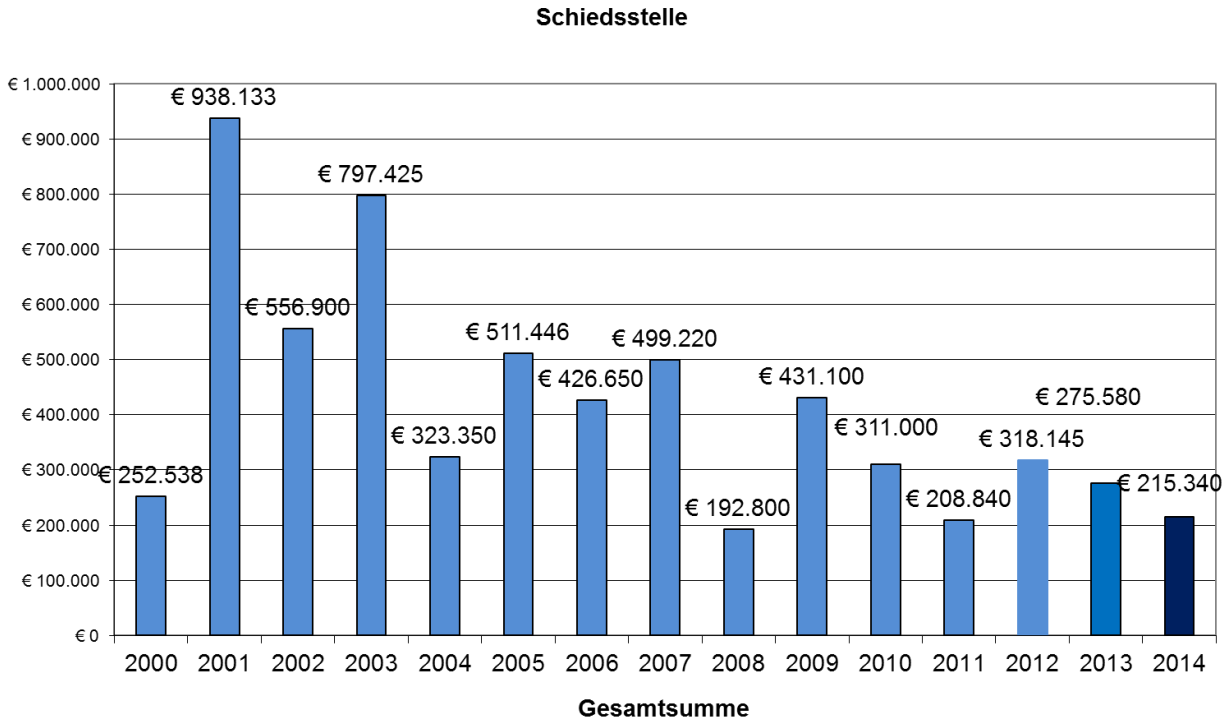
Näheres dazu im Bericht des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds.

2.3. SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE

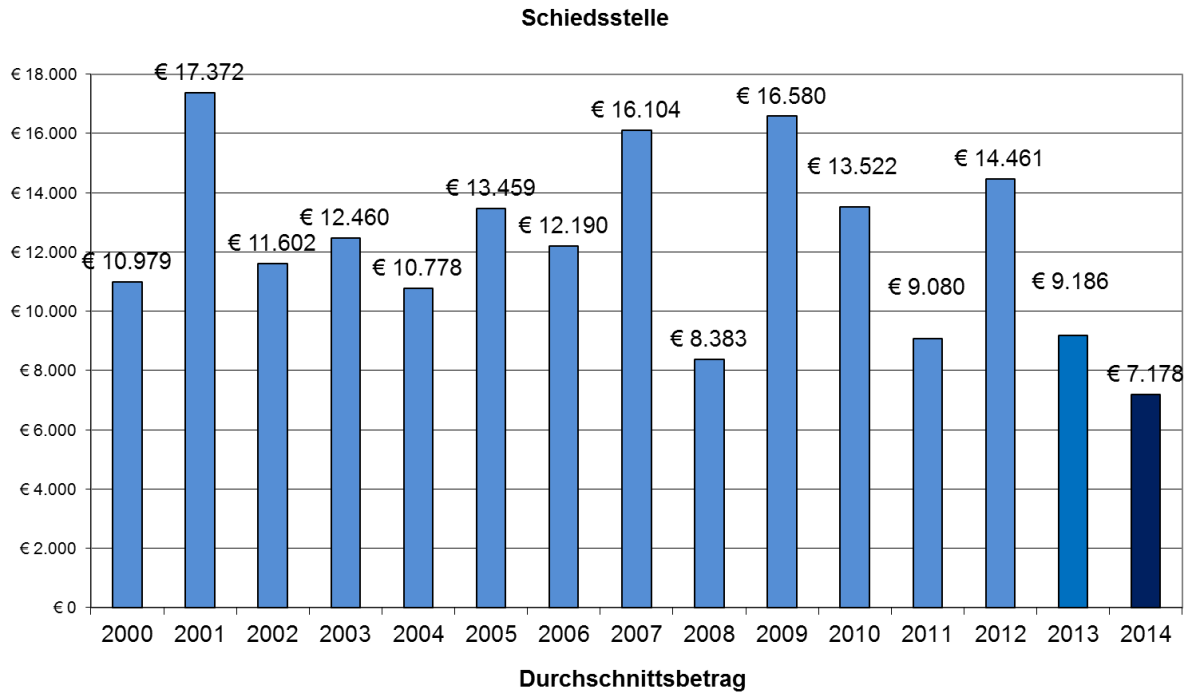
Anzahl der Entschädigungszahlungen der NÄ Ärztekammer, die an Einzelne ergangen sind und die über die Schiedsstelle ausgehandelt wurden:



Gesamtbeträge der Entschädigungszahlungen:

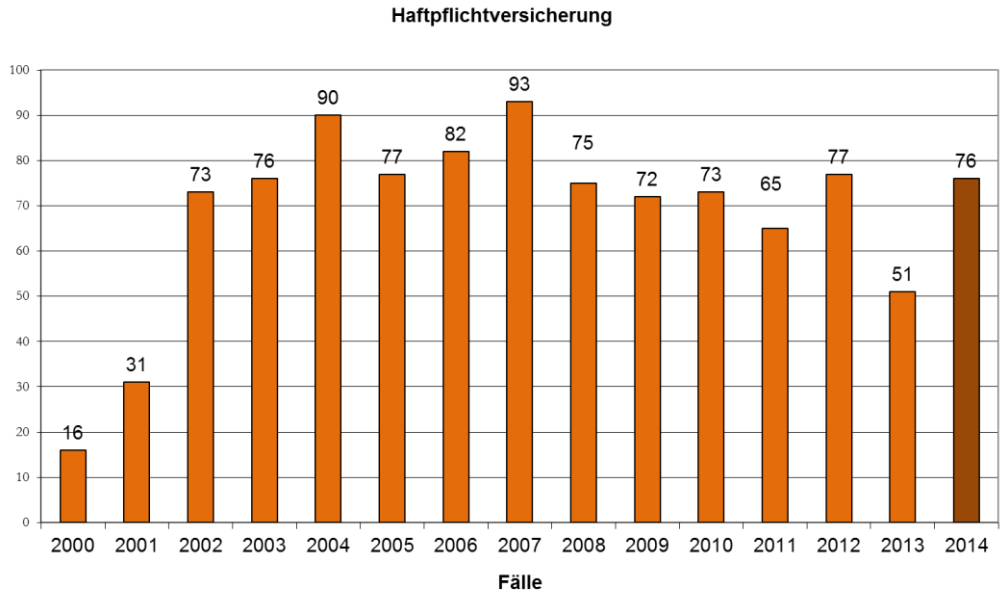


Durchschnittsbetrag der Entschädigungszahlung pro PatientIn:

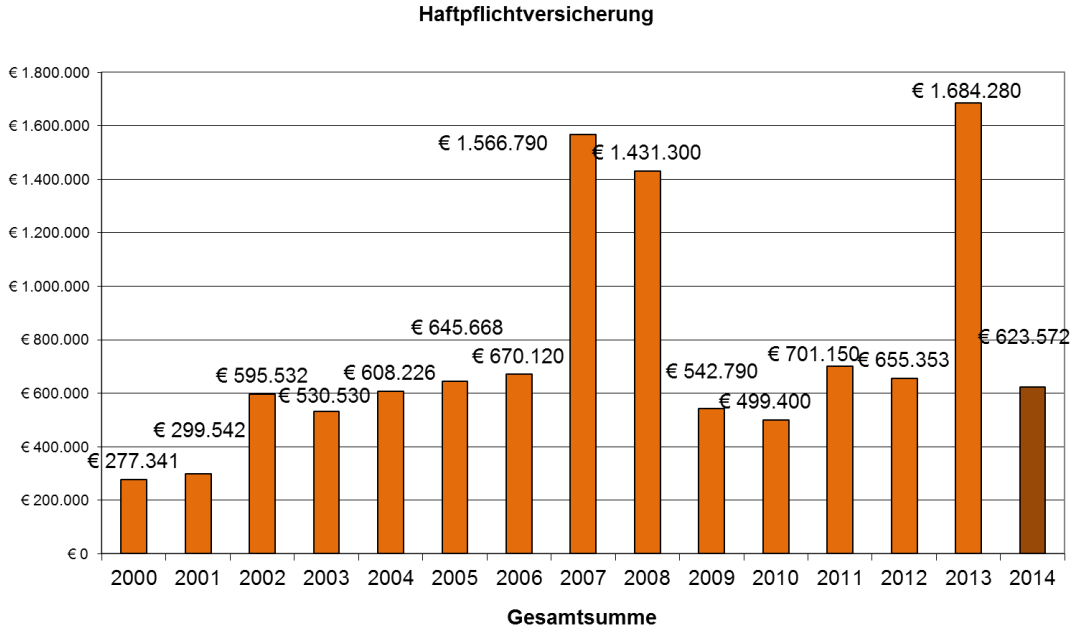


2.4. DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHT-VERSICHERUNGEN

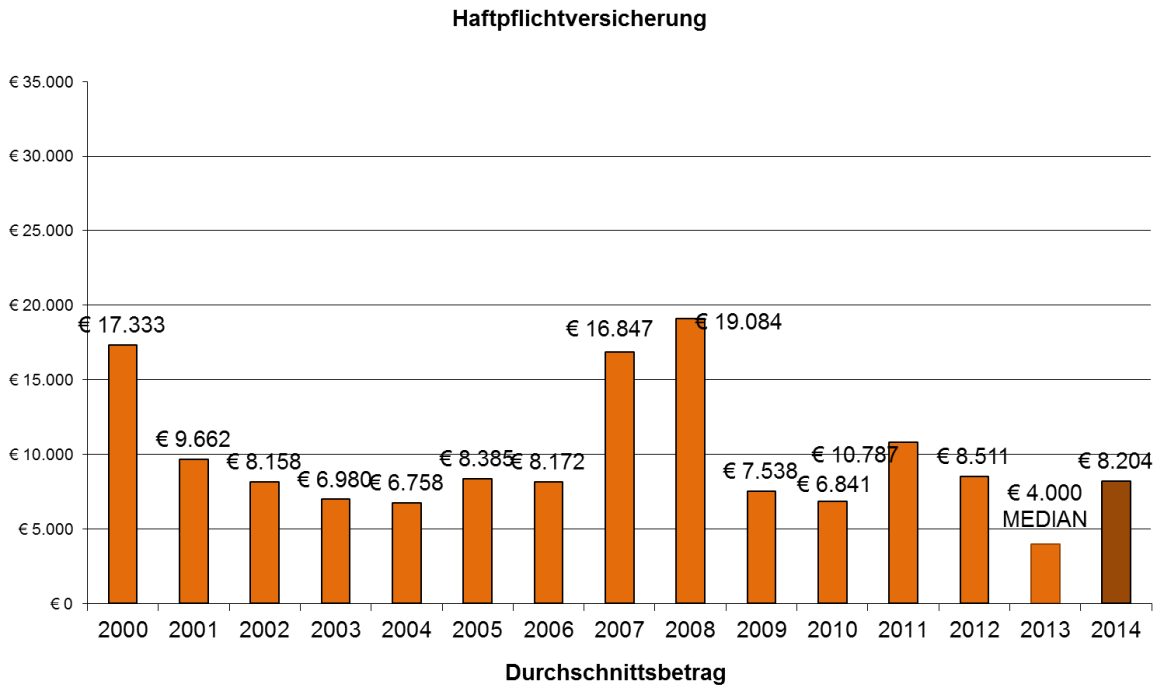
Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle:



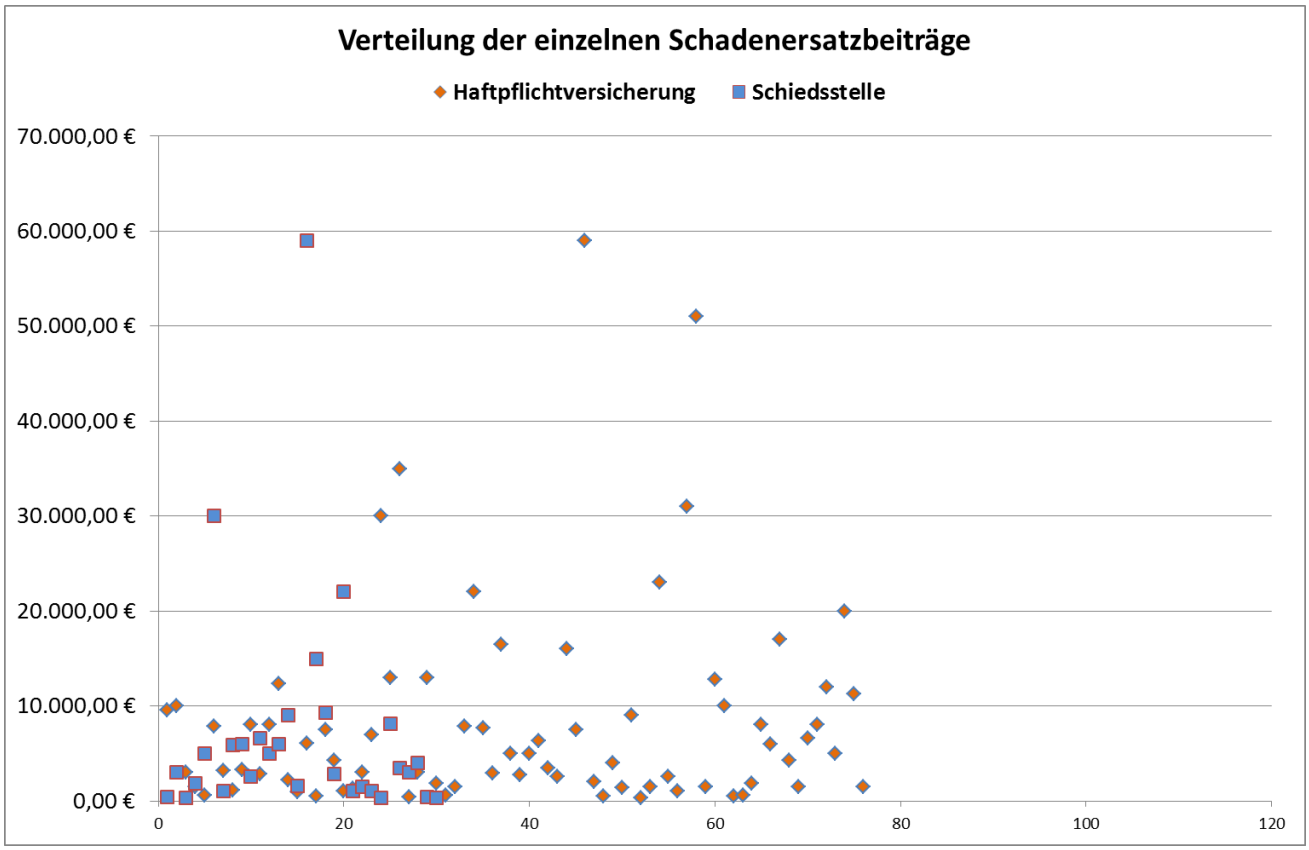
Gesamtsummen der Entschädigungszahlungen:



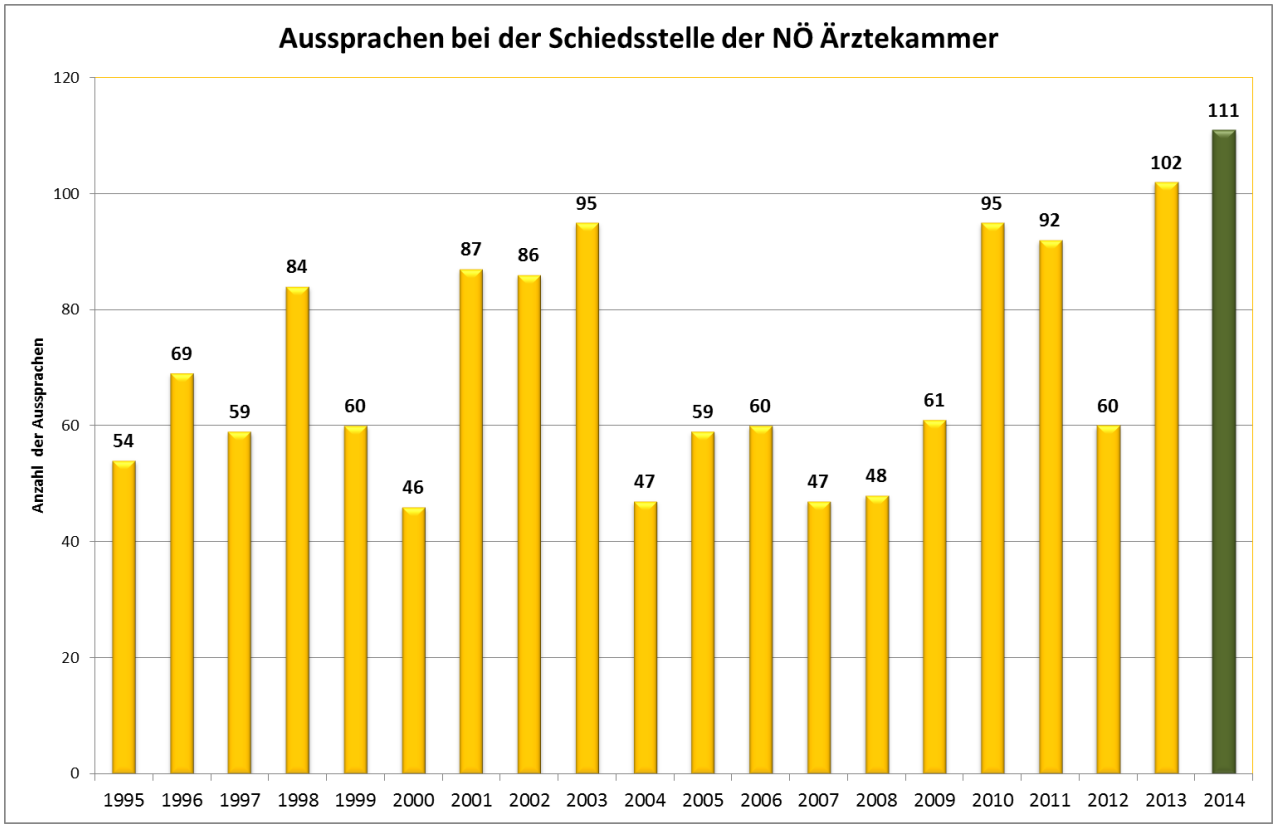
Durchschnittsbeträge der Entschädigungszahlungen pro PatientIn:



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 2014 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 2014 fanden insgesamt 111 Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt.

In einigen Fällen gab es auf 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, 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.

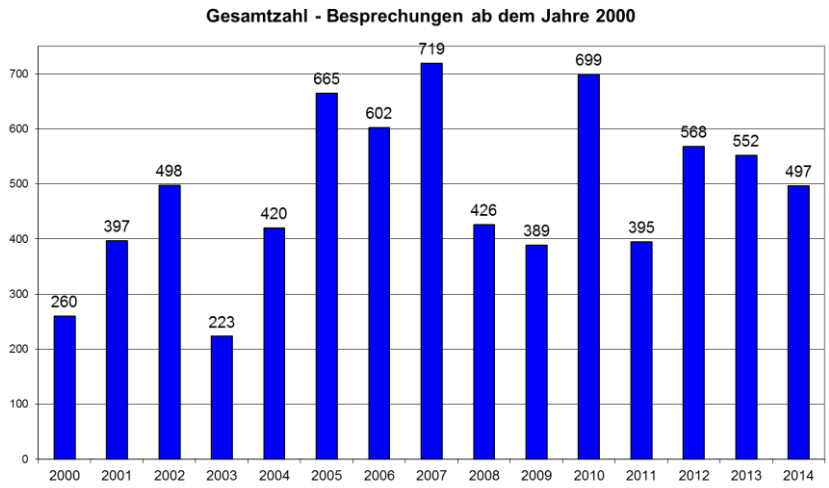
Unsere MitarbeiterInnen führten im Jahr 2014 **9.122 Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen und Gesundheitspersonal.

Auf Stunden umgelegt, bedeutet dies einen Zeitraum von **303 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 2014 fanden 497 persönliche Besprechungen statt. Im Durchschnitt hat jedes Gespräch etwa eine 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.

Konferenzen:

Gesundheitspolitisches Forum – Wien

19. Feb. 2014

(Fotos: Sebastian Freiler)

Servitenrunde - Danish health circle

Wien, 21.1.2014

(Foto: Katharina Schiffl)

Pressekonferenz - "TEWEB: 24-Stunden telemedizinische Beratung in Niederösterreich“

9. Okt. 2014

(Fotos: Ernst Reinberger, Martin Kräftner)

Planung
Steuerung
Finanzierung
Qualität

PPA
Telemedizin (Telecare,Telemonitoring)
• Diagnostik und Therapie
• unter Überbrückung einer räumlichen oder auch zeitlichen („asynchron") Distanz
• zwischen Arzt, Therapeut, Apotheker und Patient oder zwischen zwei sich konsultierenden Gesundheitsdienste-anbietern

3.4. VORTRAGSTÄTIGKEIT, MODERATION

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 Grund fanden auch in diesem Jahr zahlreiche Vorträge mit unterschiedlichen Themen wie z.B.: „Die Patientenanwaltschaft“, „Die Patientenrechte“, „Die Patientenverfügung“, „Beschwerdemanagement“, „Patientensicherheit“ statt.

Pflege-Management Forum 2014 in Wien

27. u. 28. Feb. 2014

Fachtagung der Fachgruppe Pflege in St. Pölten

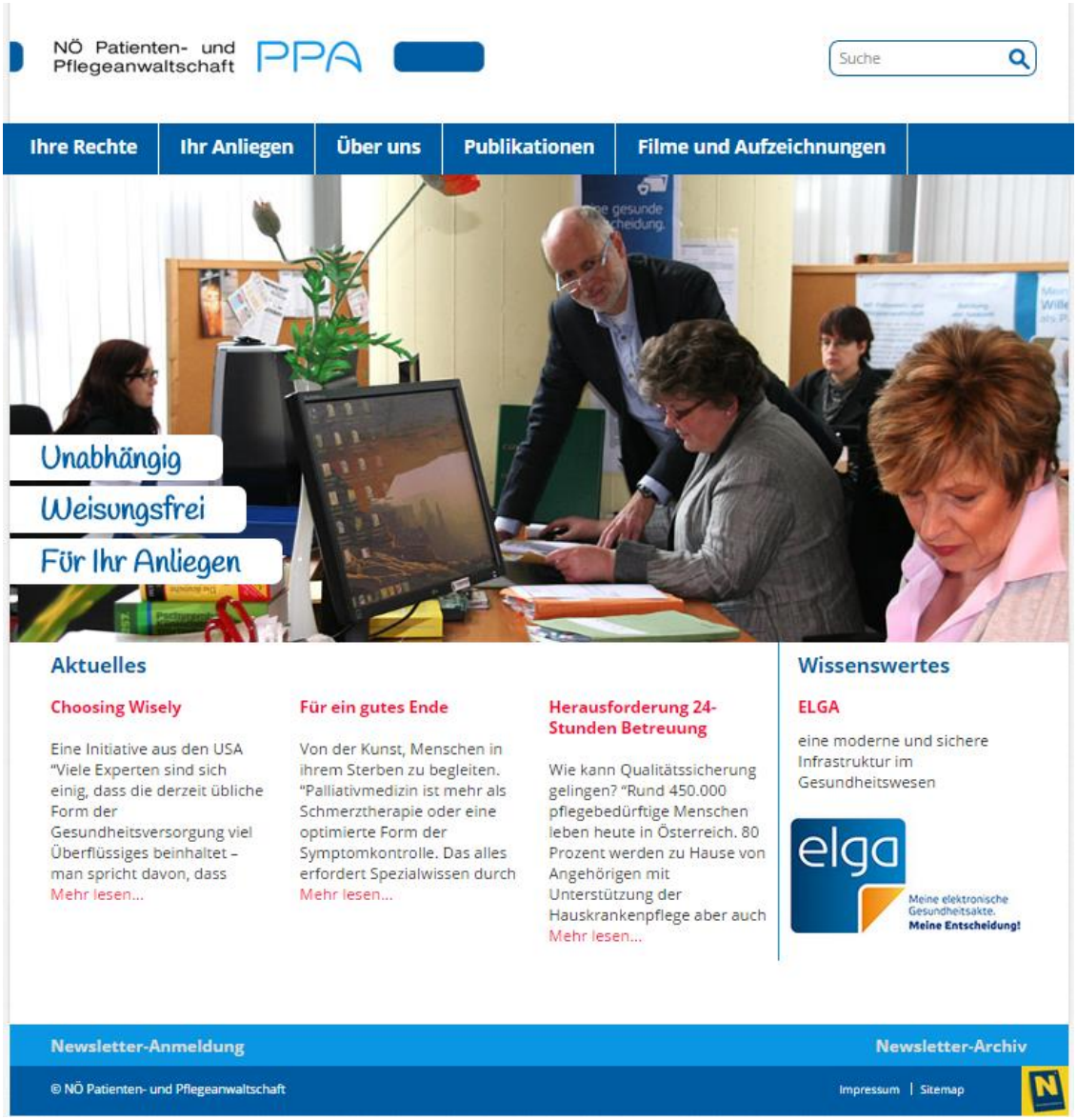
14. Mai 2014

(Fotos: Andreas Dockner)

3.5. HOMEPAGE

Website – Relaunch

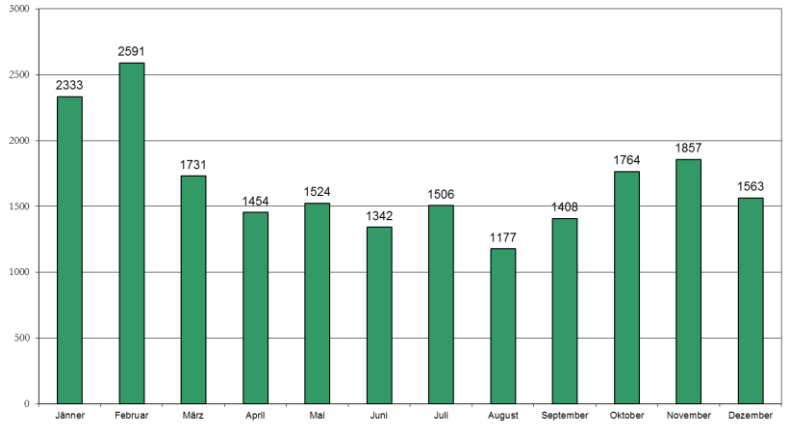
Unsere Homepage wurde komplett überarbeitet und übersichtlicher gestaltet. Das neue zeitgemäße Design sorgt dafür, dass unsere Website auch auf Smartphone, Pads und Tablets gut lesbar ist. Die gesamte Website basiert auf der, von WordPress bereitgestellten und laufend aktualisierten open Source Software. Unsere neue Homepage wurde am 11. Feb. 2014 online gestellt.



Im Jahre 2014 hatten wir insgesamt **20.250 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **1.688 Zugriffen** pro Monat.

Die meisten Zugriffe finden auf unsere ExpertInnenletter statt.

monatliche Web Zugriffe im Jahr 2014



Neues Newsletterdesign

Mit Beginn dieses Jahres konnten wir für unsere Newsletter Abonnenten auch ein neues professionelles Newsletter-System integrieren.

So ist nun möglich sich gleich direkt auf unserer Website an- bzw. abzumelden. Auch die Darstellungsform des regelmäßig erscheinenden Newsletters wurde übersichtlicher gestaltet. Die Umsetzung des Newsletters erfolgte auf Basis der open Source Lösung CleverReach.

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

Besuchen Sie unsere Homepage -
www.patientenanwalt.com

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNENANWÄLTE

Am 12. und 13. Juni 2014 in St. Pölten mit den Themen:

- Gesundheitsreform
- Elga - Update
- ÖQMed
- Datenschutz

Am 4. und 5. Dezember 2014 in Vorarlberg mit den Themen:

- Postition ARGE „Würde am Ende des Lebens“
- Ausweitung Patientenentschädigungsfonds
- Vorstellung Projekt „Medizin-Transparent“
- Besprechung ELGA – Ombudsstellen

4.2. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO)

Sicherstellung der Qualität des Beschwerdemanagements in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken

Die Ombudsfrauen und –männer in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken stehen den Patientinnen und Patienten im Fall von Beschwerden sowie in schwierigen Situationen im Zusammenhang mit der Behandlung im Krankenhaus zur Verfügung. Als Voraussetzung für diese anspruchs- und verantwortungsvolle Tätigkeit müssen die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager über hohe soziale Kompetenz sowie über Kenntnisse der hausinternen Abläufe und PatientInnenrechte verfügen. Die Sicherstellung der fachlichen Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird anhand von unterschiedlichen Maßnahmen gewährleistet.

So steht den Ombudsstellen beispielsweise seit 2009 ein laufend aktualisiertes Handbuch zur Verfügung, welches die Prozesse und Leitlinien des Beschwerdemanagements abbildet. Im Jahr 2014 erfolgte eine Erweiterung insofern, als dass oftmals vorgebrachte Anliegen von Patientinnen und Patienten und die damit in Zusammenhang stehenden rechtlichen Grundlagen in einem zusätzlichen „Praxishandbuch“ zusammengefasst wurden. Damit ist niederösterreichweit ein standardisiertes Vorgehen bei der Bearbeitung von Beschwerden gewährleistet.

Neben den vorhandenen schriftlichen Informationsmaterialien bietet die NÖ Landeskliniken-Holding im Rahmen ihres umfangreichen Bildungsprogramms zahlreiche Fortbildungen, um die Handlungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu stärken und damit die Patientinnen und Patienten bei ihren Anliegen adäquat unterstützen zu können.

Des Weiteren finden regelmäßige Treffen aller Ombudsfrauen und –männer statt, im Zuge derer ein reger Erfahrungsaustausch stattfindet sowie aktuelle Themen besprochen werden. Im Jahr 2014 erhielten die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager der NÖ Universitäts- und Landeskliniken interessante und für ihre Tätigkeit wichtige Informationen aus erster Hand, nämlich von Dr. Gerald Bachinger.

Letztlich setzt qualitätsvolles Arbeiten auch eine adäquate Ausstattung an Arbeitsmitteln voraus. Deswegen steht den Ombudsstellen seit Beginn 2014 eine weiterentwickelte EDV gestützte Datenbank zur Erfassung und professionellen Bearbeitung der Beschwerden zur Verfügung.

Die NÖ Landeskliniken-Holding sieht in den Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten nicht nur ein großes Potential zur Erhöhung der Zufriedenheit

und Verbesserung der Versorgung. Darüber hinaus werden diese zum Anlass genommen, alle Voraussetzungen zu schaffen, damit die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer auch mit der Bearbeitung und dem Ergebnis einer Beschwerde zufrieden sind. Die qualifizierten und engagierten Ombudsfrauen und –männer in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken behandeln die Anliegen streng vertraulich und bieten unkomplizierte sowie rasche Hilfe.

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

Im Jahr 2014 gab es keine personellen Veränderungen in der NÖ PPA.

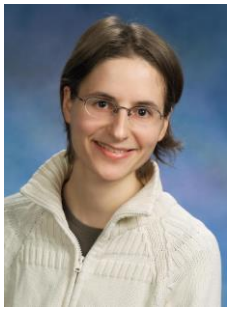
5.3. PRAKTIKANTINNEN

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.

Vanja Pupavac

Im Rahmen meines Studiums der Rechtswissenschaften habe ich den Wahlfachkorb Medizinrecht abgeschlossen und im Februar 2014 ein Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft absolviert. Während dieser Zeit konnte ich praktische Erfahrungen auf dem Gebiet des Medizinrechts sammeln, verschieden interessante Aufgaben erledigen und somit viel Neues lernen. Besonders abwechslungsreich waren die Besprechungen mit den Patienten, die Verfahren vor der Schiedsstelle der Ärztekammer, eine Sitzung der Ethikkommission sowie der Kommission des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds. Beeindruckt hat mich auch der einfühlsame und bemühte Umgang seitens der NÖ PPA mit den Patienten. An dieser Stelle möchte ich mich beim gesamten Team für die freundliche Aufnahme und das interessante, sowie lehrreiche Praktikum bedanken!

Mag. Dr. Claudia Grosse



Nach Absolvierung eines Studiums der Medizin und der Rechtswissenschaften mit dem Wahlfachkorb Medizinrecht durfte ich im Zuge eines Praktikums im April 2014 bei der NÖ Pflege- und Patientenanwaltschaft Einblick in die abwechslungsreiche und interessante Tätigkeit des Patientenanwalts erhalten. Das Praktikum war für mich außerordentlich lehrreich. Ich durfte Akten bearbeiten, recherchieren, Schriftsätze vorbereiten und an Besprechungen mit Patienten sowie der Sitzung der

Schlichtungsstelle der NÖ Zahnärztekammer teilnehmen. Ich kann das Praktikum für jeden Absolventen des Wahlfachkorbs Medizinrecht empfehlen und möchte mich bei den Mitarbeitern der NÖ Patientenanwaltschaft ganz herzlich für die wertvolle Erfahrung bedanken, die ich bei ihnen sammeln durfte.

Sarah Böhler

Vorweg möchte ich mich bedanken, dass mir die Möglichkeit geboten wurde im Zuge dieses Praktikums viele neue Erfahrungen sammeln zu dürfen und auch einen großen Dank möchte ich dem Team der niederösterreichischen Patientenanwaltschaft aussprechen.

Ich befinde mich gerade im dritten Studienabschnitt des Rechtswissenschaftlichen Studiums und da stellt sich natürlich die Frage, welchen beruflichen Weg ich nach dem Studium einschlagen werde. Ich habe während meines Studiums den Wahlfachkorb Medizinrecht, der mich sehr interessiert hat, absolviert. Bei der niederösterreichischen Patientenanwaltschaft wurde mir die Möglichkeit geboten zu erfahren wie das erlernte in der Praxis umgesetzt wird. Es hat sich für mich in der kurzen Zeit definitiv herauskristallisiert, dass ich auf alle Fälle später in diesem Bereich tätig sein möchte, da mir der menschliche Kontakt sehr am Herzen liegt.

Theresa Tatzer

Ich bin Studentin der Rechtswissenschaften und habe im Zuge meiner Schwerpunktausbildung im Wahlfachkorb Medizinrecht über den Tätigkeitsbereich der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft erfahren. Begeistert von dem Vortrag des Herrn Dr. Bachinger habe ich mich sodann für ein Praktikum beworben und war es mir somit möglich, Einsicht in die medizinrechtliche Praxis zu bekommen.

Die Teilnahme an Besprechungen, „live dabei zu sein“ bei Verhandlungen der NÖÄK Schiedsstelle und vieles mehr haben mir gezeigt, wie umfangreich die Tätigkeit der NÖ PPA ist. Es ist wichtig zu verstehen, dass im Bereich „Recht & Medizin“ ein großes Maß an Verständnis und Menschlichkeit alltäglich und allgegenwärtig für die Schaffung eines Rahmens zum Dialog erforderlich ist.

Für diese besondere und äußerst wichtige Erfahrung, die ich aus diesem Praktikum mitnehme, möchte ich mich herzlich auf diesem Wege beim gesamten Team der NÖ PPA bedanken.

Kathrin Kogler

Im Zuge des Studiums der Rechtswissenschaften habe ich den Wahlfachkorb „Medizinrecht“ absolviert. Um praktische Erfahrungen in diesem Bereich zu sammeln, habe ich mich um eine Praktikumsstelle bei der niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft beworben. Im Zuge meiner Tätigkeit nahm ich an Besprechungen teil und an einer Sitzung des Patientenentschädigungsfonds. Außerdem konnte ich zahlreiche Akten bearbeiten und verschiedenste Arten von Schreiben (Forderungsschreiben, Abschlussschreiben und Eingaben zum Patientenentschädigungsfonds) verfasst. Ich war begeistert von der freundlichen und ausgezeichneten Zusammenarbeit des Teams und danke herzlichst für die freundliche Aufnahme in diesem Monat.

Sandra Barton

Im Laufe meines rechtswissenschaftlichen Studiums am Juridicum in Wien besuchte ich den Wahlfachkorb Medizinrecht und hatte das große Glück einen Praktikumsplatz bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft zu bekommen. Schon der erste Tag bestätigte mir, dass ich nach Abschluss meines Studiums im Bereich des Medizinrechts tätig sein möchte. Ich wurde von Beginn an in die Tätigkeiten der PPA mit eingebunden, durfte selbständig wertvolle Aufgaben erledigen und konnte somit einen umfassenden Einblick in die zahlreichen Aufgabengebiete erlangen. Ich wurde vom gesamten Team in allen Angelegenheiten unterstützt und durfte auch an externen Veranstaltungen teilnehmen, wofür ich sehr dankbar bin. Ich werde mich immer mit Freude an die schöne Zeit bei der PPA zurückerinnern.

Anna-Maria Gobald

Im Herbst 2014 habe ich mein Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Wien abgeschlossen. Im Laufe meiner Ausbildung habe ich den Wahlfachkorb Medizinrecht absolviert. Da ich dieses Themengebiet sehr interessant und spannend fand, wollte ich das auf der Universität leider nur theoretisch vermittelte Wissen auch praktisch umsetzten. Aus diesem Grund habe ich mich für ein Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft beworben.

Im Nachhinein betrachtet war das Praktikum eine großartige Gelegenheit einen guten Einblick in die Praxis zu bekommen. Während meines Praktikums durfte ich diverse Akte lesen, recherchieren, an Sitzungen des Patienten-Entschädigungsfonds teilnehmen und hierfür auch die notwendigen Unterlagen vorbereiten. Zudem wurde ich zu zahlreichen Veranstaltungen (Pressekonferenzen, Fortbildungen etc.) mitgenommen.

Zum Abschluss möchte ich mich beim gesamten Team der PPA ganz herzlich für die nette Aufnahme bedanken.

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 2014

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und
Pflegeanwalt