NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2016

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2016

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 31

3.3. MEDIENARBEIT - ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 32

3.4. HOMEPAGE 36

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE **38**

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNEN-ANWÄLTINNEN 38

4.2. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO) 40

5. INTERNA **42**

5.1. UNSER TEAM 42

5.2. PERSONELLE VERÄNDERUNGEN 43

5.3. PRAKTIKANTINNEN 44

6. ANHANG **46**

6.1. ALLGEMEINES 46

6.2. ORGANISATION 48

VORWORT

Die neuen ELGA-Ombudsstellen

Neues Service und Unterstützung für die BürgerInnen in NÖ

Die neuen ELGA-Ombudsstellen gehen Zug um Zug in Betrieb, geknüpft an die Inbetriebnahme von ELGA in den einzelnen Bundesländern.

In NÖ ist die ELGA-Ombudsstelle seit 10. Jänner 2017 für die Bürger und Patienten geöffnet. Die grundlegende Idee von Ombudsstellen in Zusammenhang mit ELGA geht bereits auf die ELGA-Machbarkeitsstudie zurück, ist also bereits mehr als 10 Jahre alt. Mit der Einführung dieses Informationssystems, über die verschiedenen Schnittstellen und Sektoren, sollte nicht eine neue Zwei-Klassen Informationsgesellschaft entstehen bzw. befeuert werden: die Einen, für die Informations- und Kommunikationstechnologie heutzutage eine Selbstverständlichkeit im Leben ist, ein zusätzliches, effektives Werkzeug, während die Anderen, die schon Schwierigkeiten beim Bedienen eines Mobiltelefons haben, mit diesen neuen Möglichkeiten vollkommen überfordert wären.
Daher war sehr früh schon klar, dass Hilfe und Unterstützung für die Bürger und Patienten niedrigschwellig und proaktiv angeboten werden muss. In den ersten Umsetzungsphasen war geplant, bloß eine einzige zentrale Ombudsstelle für Österreich einzurichten. Nunmehr sind die ELGA-Ombudsstellen, um näher beim Bürger/Patienten agieren zu können, an die bestehenden Patientenanwaltschaften der Länder angeschlossen, aber doch eigenständige Einrichtungen, die vom Bund (Gesundheitsministerium), betrieben werden.

Aufgabe der neuen ELGA-Ombudsstellen ist die Unterstützung der ELGA-Teilnehmer bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte und in Angelegenheiten des Datenschutzes. Also ein weites Feld für individuelle Hilfestellungen für die Bürger/Patienten. Kernaufgaben sind: Information, Beratung und Unterstützung bei vermuteten Datenschutzverletzungen, bei der Einsichtnahme in ELGA-Gesundheitsdaten sowie bei der Einsicht in Protokolle und das Eintragen von individuellen Zugriffsberechtigungen. Die ELGA-Ombudsstellen sind „one stop shop“ Ein-

richtungen, die umfassend die Bedürfnisse der Bürger/Patienten, betreffend ELGA, entgegennehmen und voraussichtlich auch umfassend lösen werden können.

Die aktuellen Erfahrungen zeigen, dass der Andrang an die Ombudsstellen überschaubar und eher verhalten ist. Das könnte daran liegen, dass Bürger/Patienten erst bei konkreten Kontakten mit dem Gesundheitswesen auf ELGA aufmerksam werden und daran, dass erst nach und nach ausgerollt wird und etwa der große Bereich der e-Medikation noch nicht in Betrieb ist.

Die bisherigen Anfragen zeigen, dass noch sehr viel an Grundlageninformation über ELGA nicht angekommen ist, weil viele Beratungen sich auf grundsätzliche Möglichkeiten von ELGA beziehen. Einige Hilfestellungen haben sich auch auf individuelle Einsicht in die eigenen ELGA-Gesundheitsdaten, mit nachfolgenden Ausdrucken von ELGA-Befunden, bezogen.

Auffallend ist, dass immer wieder Bürger/Patienten mit dem Wunsch nach Ausführung eines Widerspruches herantreten. Bei nahezu allen dieser Anfragen ziehen die Bürger/Patienten diesen Wunsch wieder zurück, wenn im Rahmen des Beratungsgespräches die Motive besprochen werden und von den Mitarbeitern der ELGA-Ombudsstelle zB erklärt wird, mit welch hohen Sicherheitsstandards in ELGA gearbeitet wird. Hier zeigt sich vor allem der Wert einer persönlichen „face to face“ Beratung, die Vertrauen schafft und unter dem Dach der Patientenanwaltschaften, die von den Patienten als vertrauenswürdige Stellen wahrgenommen werden, durchgeführt wird.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

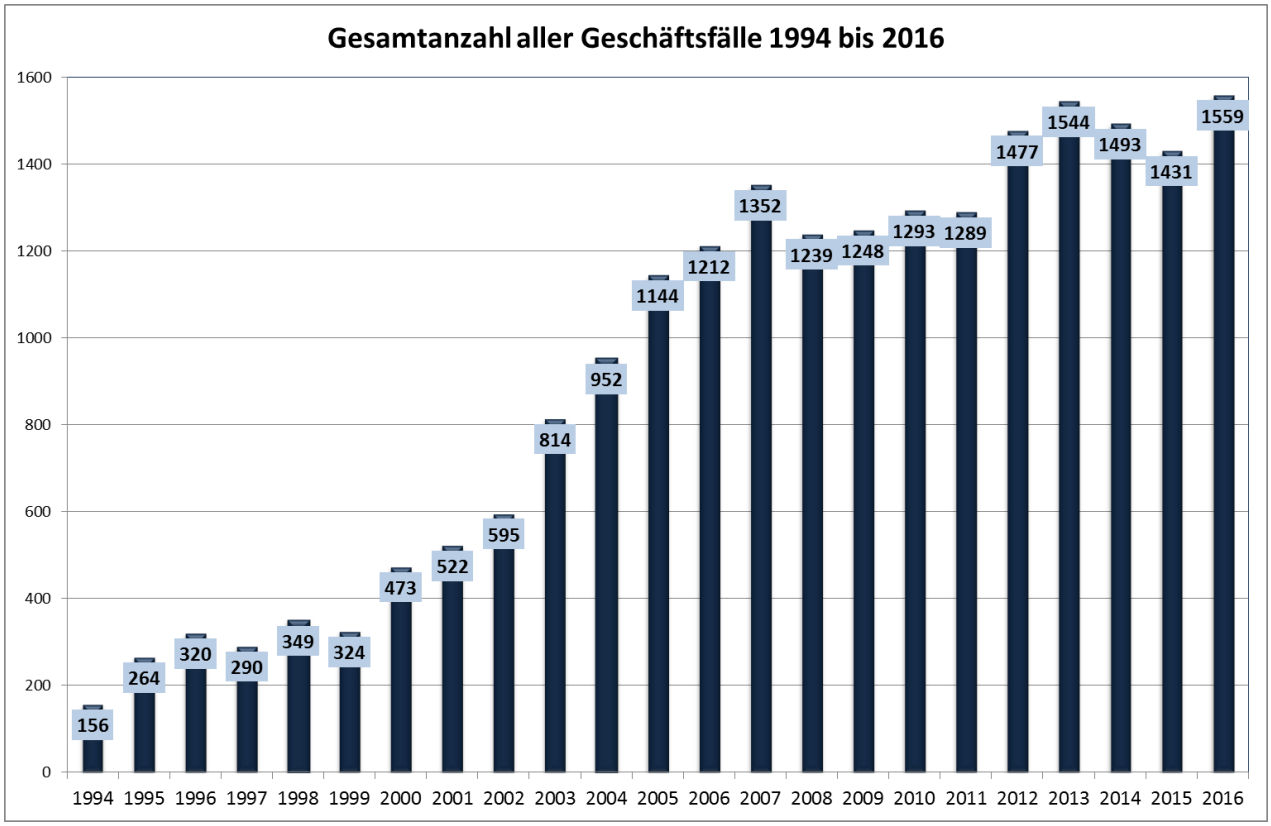
Sprecher der PatientInnenanwältInnen Österreichs

1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1. ÜBERSICHT

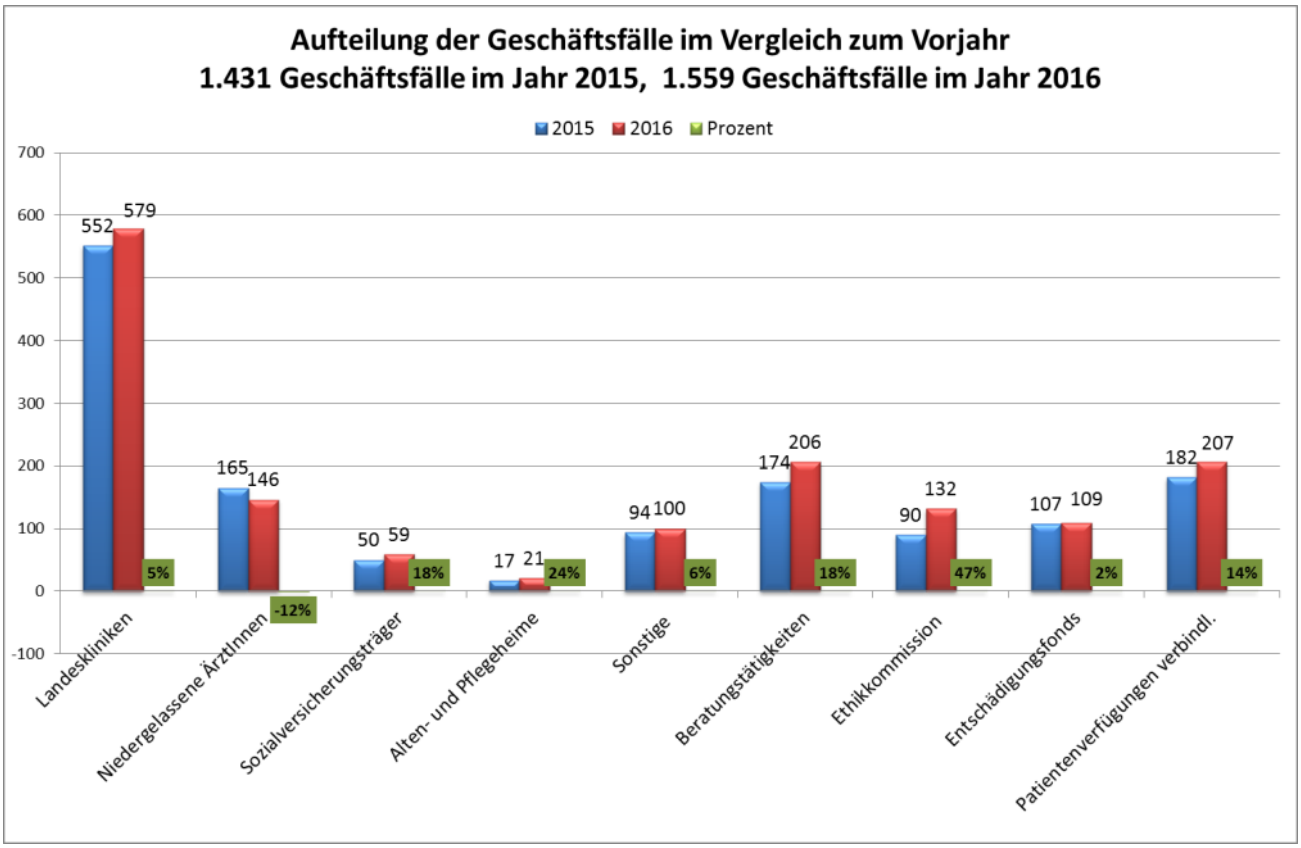
1.1.1. ANZAHL DER GESCHÄFTSFÄLLE

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 nicht beinhaltet.



Von 2015 auf 2016 haben wir eine **Steigerung der Geschäftsfälle** um 9% verzeichnet.

1.1.2. AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Krankenanstalten. In diesem Bereich kam es zu einer Steigerung der Beschwerden um 5%.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin bzw. FachärztInnen und ZahnärztInnen konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 12% verzeichnen.

Im Bereich der SV-Träger kam es zu einer Steigerung der bearbeiteten Beschwerden von 18%..

Im Alten- und Pflegeheimbereich kam es zu einer Steigerung der Beschwerden von 24%, 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 Langzeit - Pflegeeinrichtungen enthalten. Hier kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem Anstieg der Geschäftsfälle um 6%.

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 Langzeit - Pflegeeinrichtungen waren häufig gefragt. Hier haben wir im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 18% protokolliert.

Im Jahr 2016 wurden 132 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 47%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einer Steigerung der Fälle um 2%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2016 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

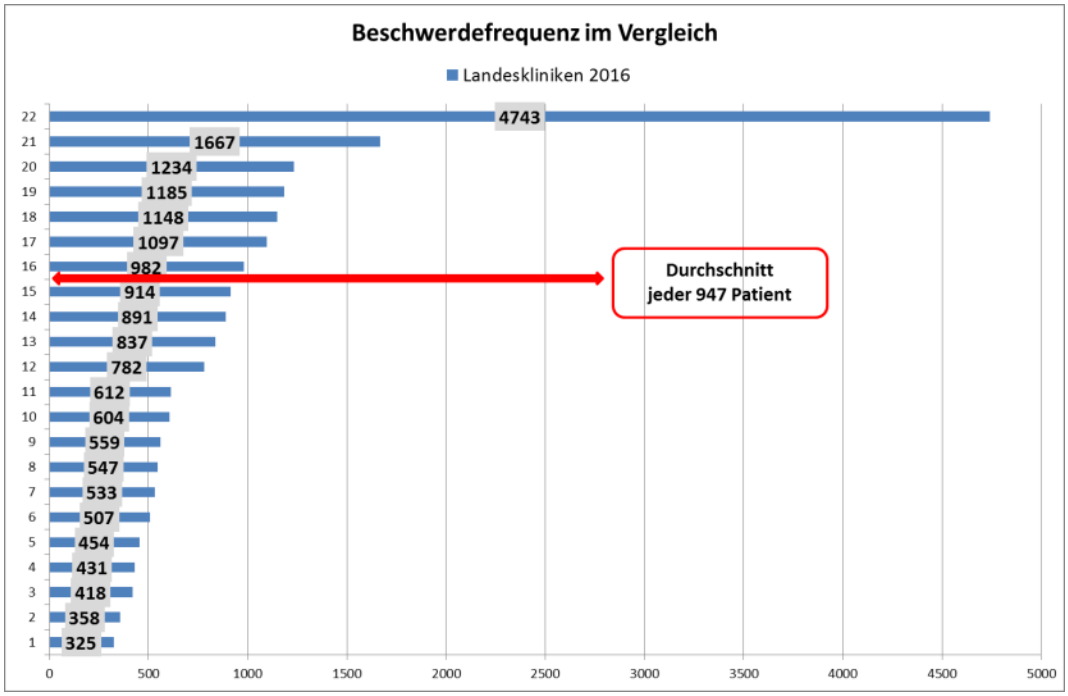
Es wurden in diesem Jahr 207 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. In diesem Bereich kam es zu einer Steigerung der Fälle von 14%.

1.2. GESCHÄFTSFÄLLE IM EINZELNEN

1.2.1. KRANKENANSTALTEN

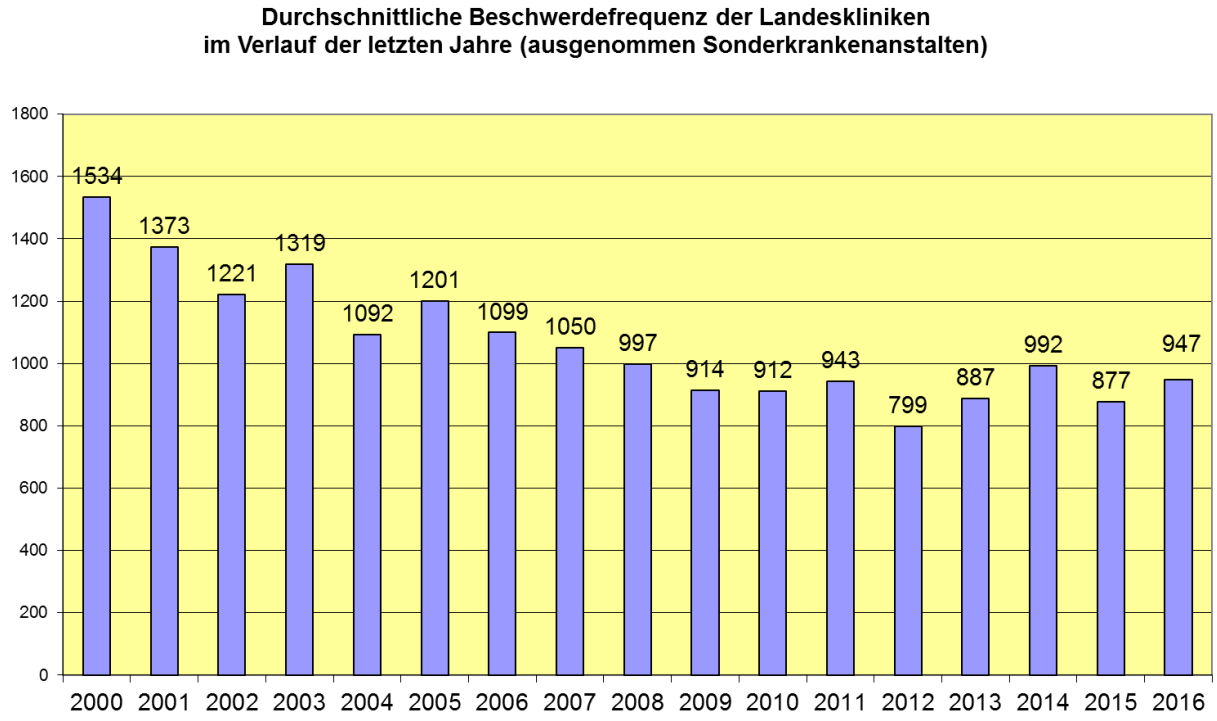
A) BESCHWERDEFREQUENZ (BENCHMARKING) - 2016

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



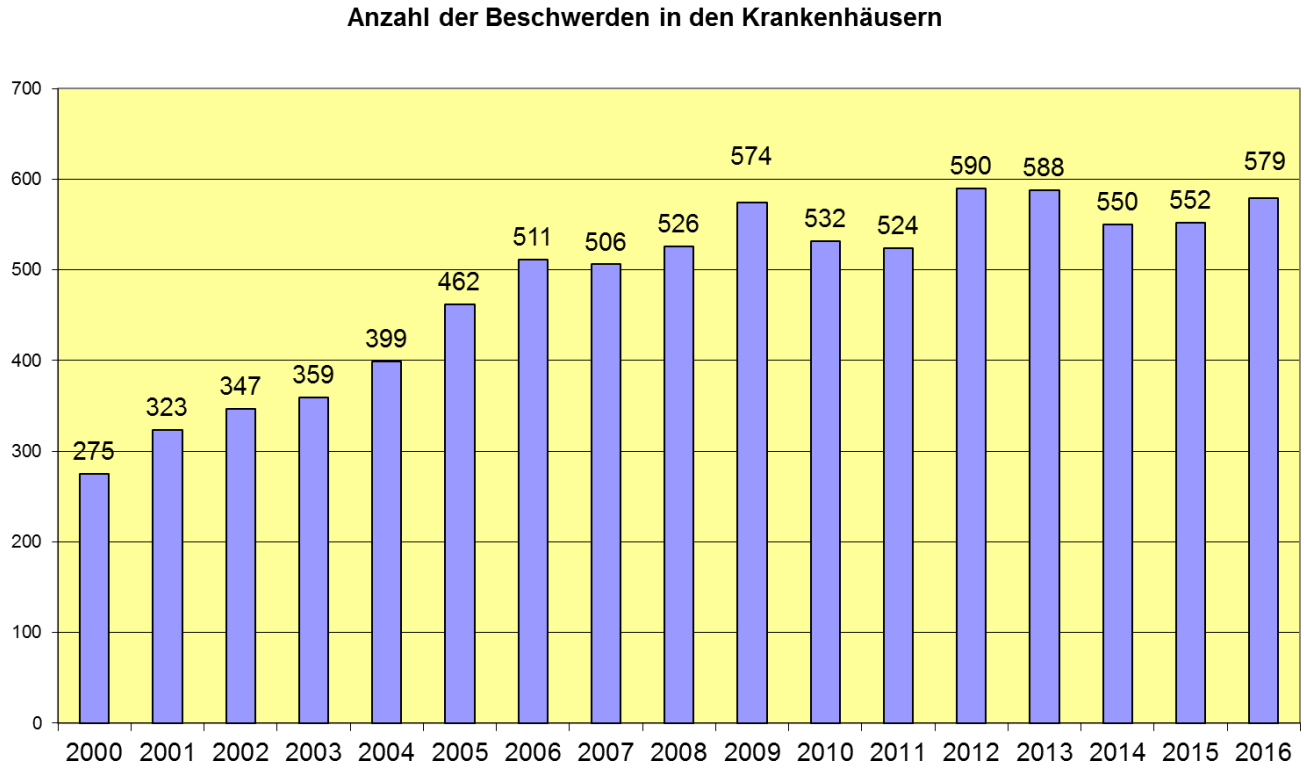
Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen. Diese zeigt sich darin, dass es einerseits Krankenanstalten gibt, in denen sich eine von 325 behandelten Personen beschwerte und dem andererseits Krankenhäuser gegenüberstehen, in welchen sich lediglich eine von 4.743 behandelten Personen beschwerte.

B) DURCHSCHNITTLICHE BESCHWERDEFREQUENZ IM VERLAUF DER LETZTEN JAHRE



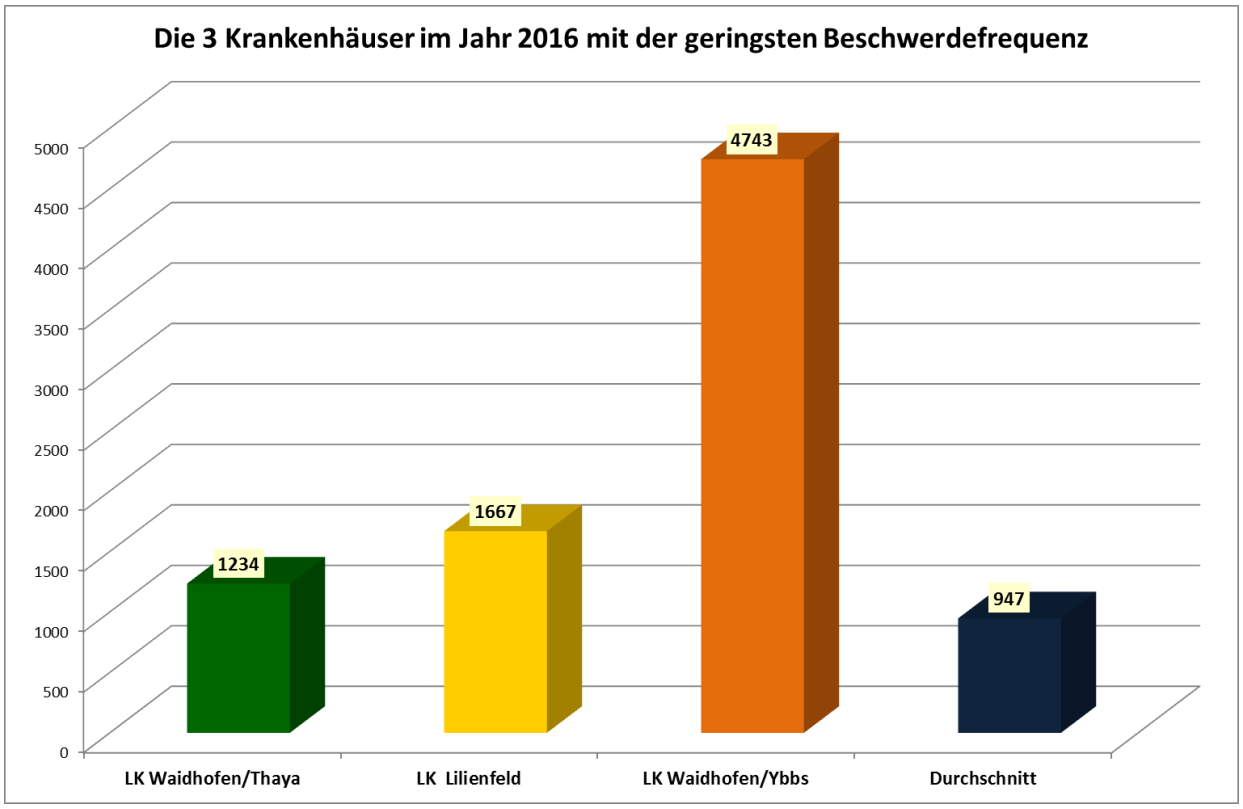
Im Durchschnitt beschwerte sich **eine(r) von 947 betreuten PatientInnen**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und Zufriedenheit mit den Leistungsangeboten der Krankenanstalten.

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

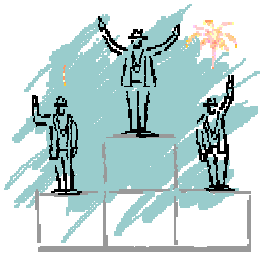


Insgesamt hatten wir in den NÖ Krankenanstalten im Jahr 2016
579 gemeldete Beschwerden zu verzeichnen, im Jahr 2015 waren es 552 Beschwerden.

D) DIE DREI KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ



Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2016 durchschnittlich eine bzw. einer von 947 PatientInnen.



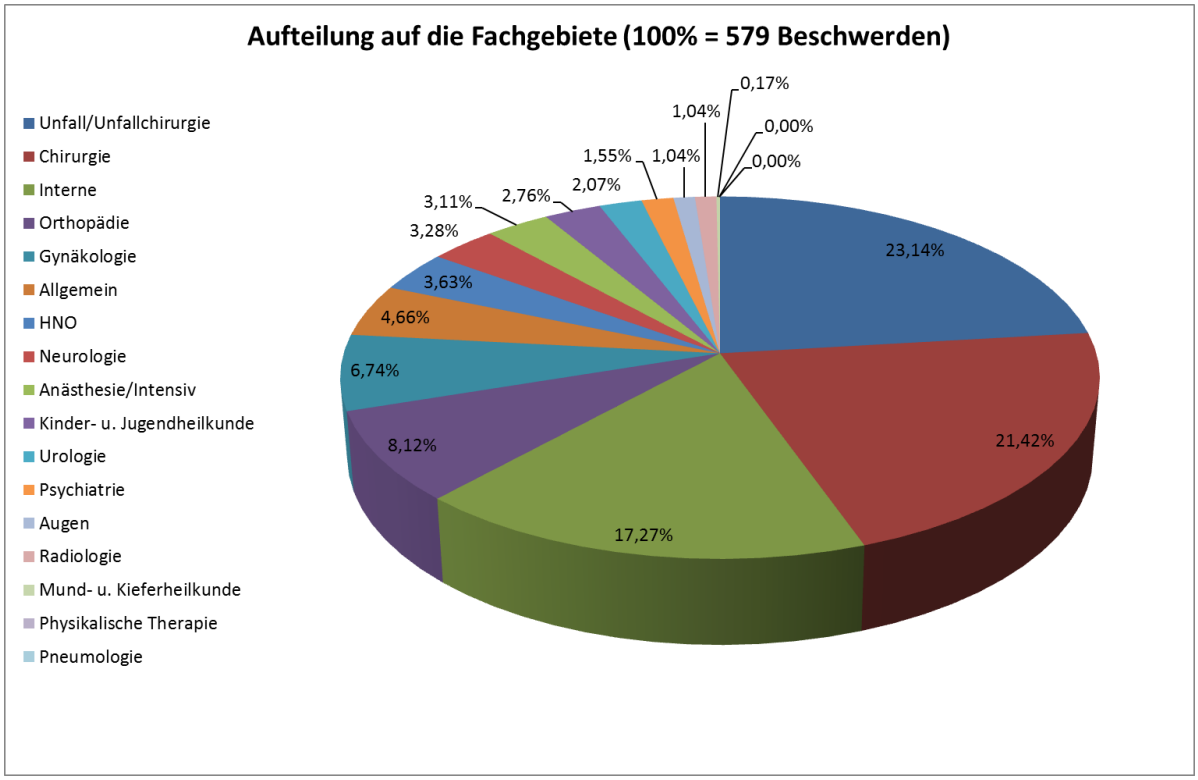
Im LK Waidhofen/Ybbs beschwerte sich nur eine bzw. einer von 4.743 PatientInnen, im LK Lilienfeld eine bzw. einer von 1.667 PatientInnen und im LK Waidhofen/Thaya nur eine bzw. einer von 1.234 behandelten PatientInnen.

Allen MitarbeiterInnen der Krankenanstalten und besonders der Landeskliniken Waidhofen/Ybbs, Lilienfeld 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.

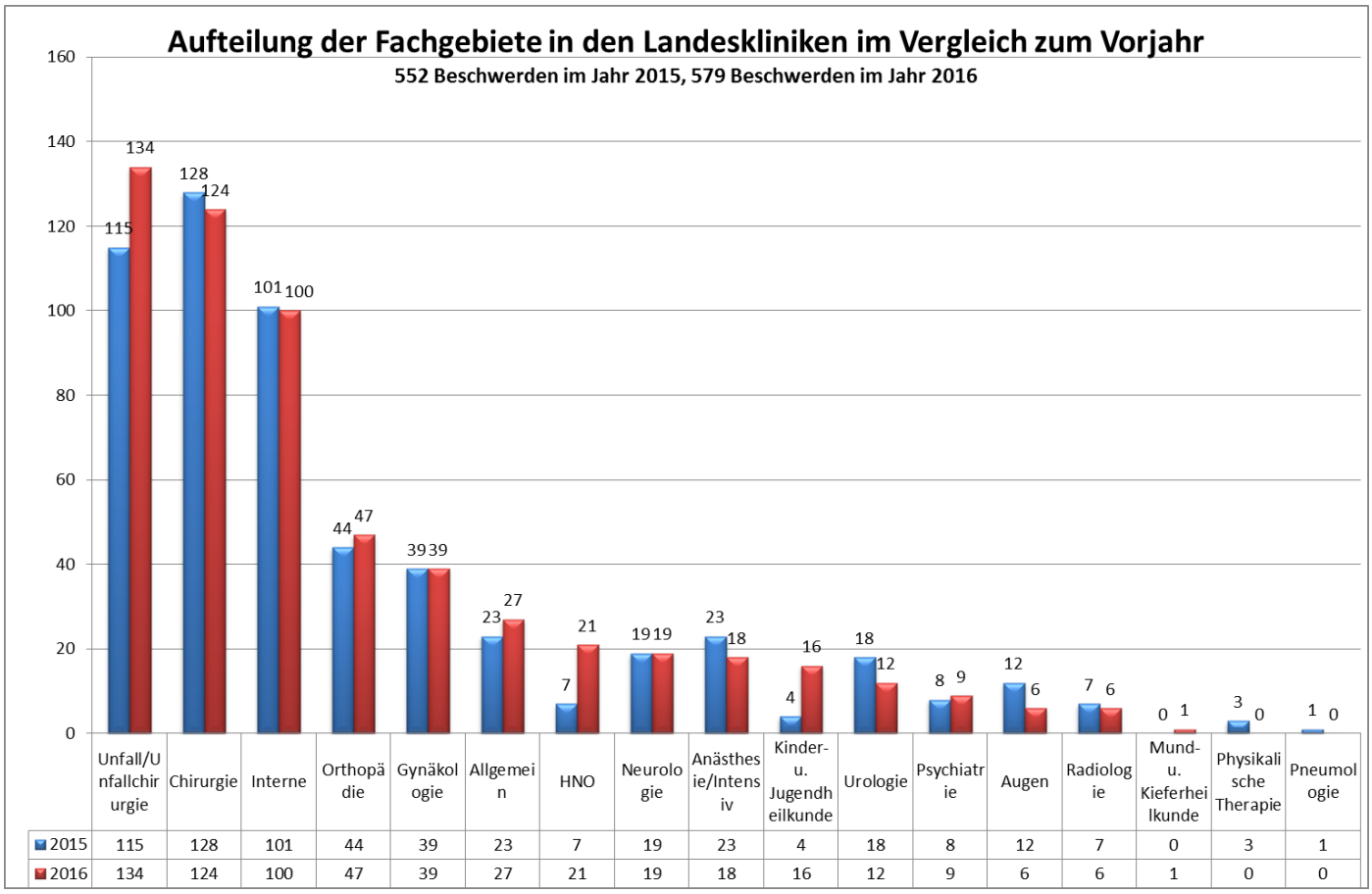
E) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN



Die Fächer Unfallchirurgie, Chirurgie, und Innere Medizin, 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 2016 zu beobachten, dass insbesondere die „schneidenden“ Fächer (Unfallchirurgie, Chirurgie, 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.).

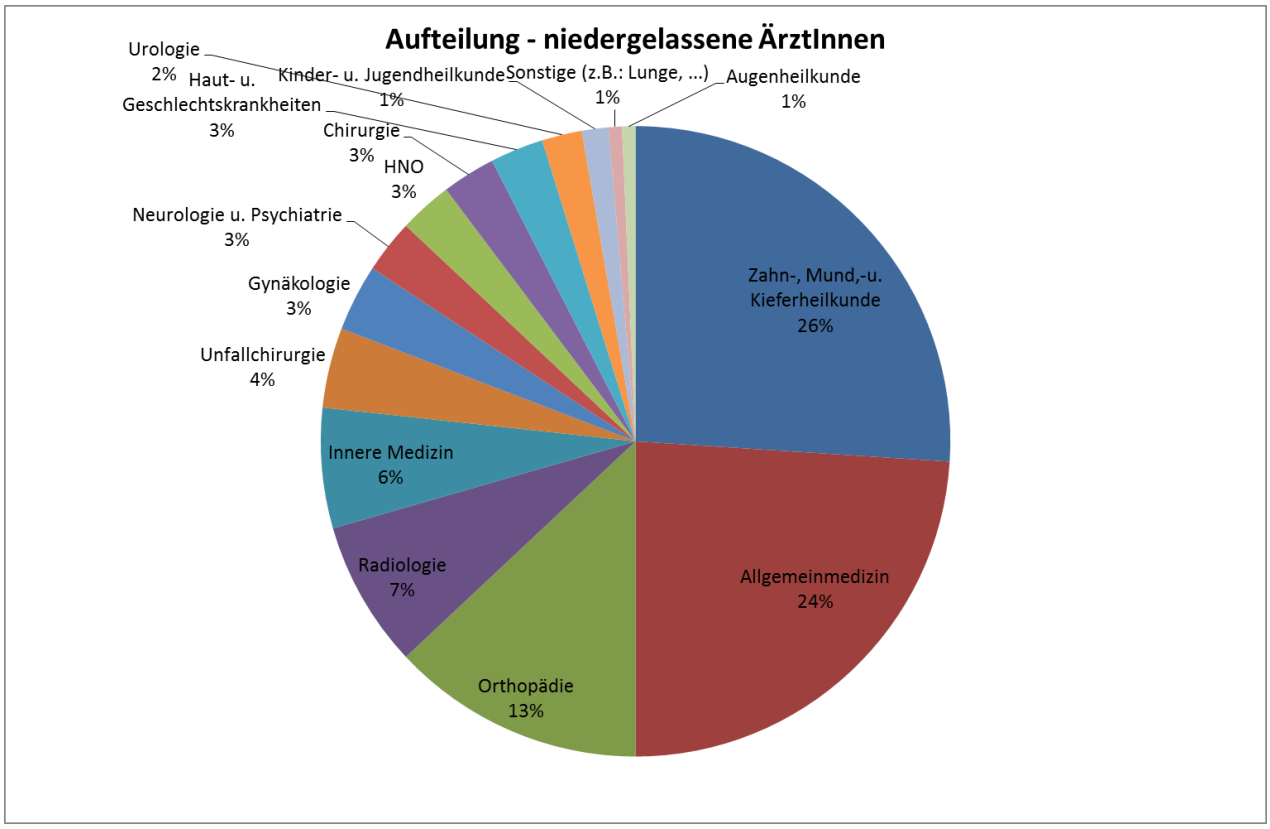
F) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



	Unfall/Unfallchirurgie	Chirurgie	Interne	Orthopädie	Gynäkologie	Allgemein	HNO	Neurologie	Anästhesie/Intensiv	Kinder- u. Jugendheilkunde	Urologie	Psychiatrie	Augen	Radiologie	Mund- u. Kieferheilkunde	Physikalische Therapie	Pneumologie
2015	115	128	101	44	39	23	7	19	23	4	18	8	12	7	0	3	1
2016	134	124	100	47	39	27	21	19	18	16	12	9	6	6	1	0	0

1.2.2. NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN

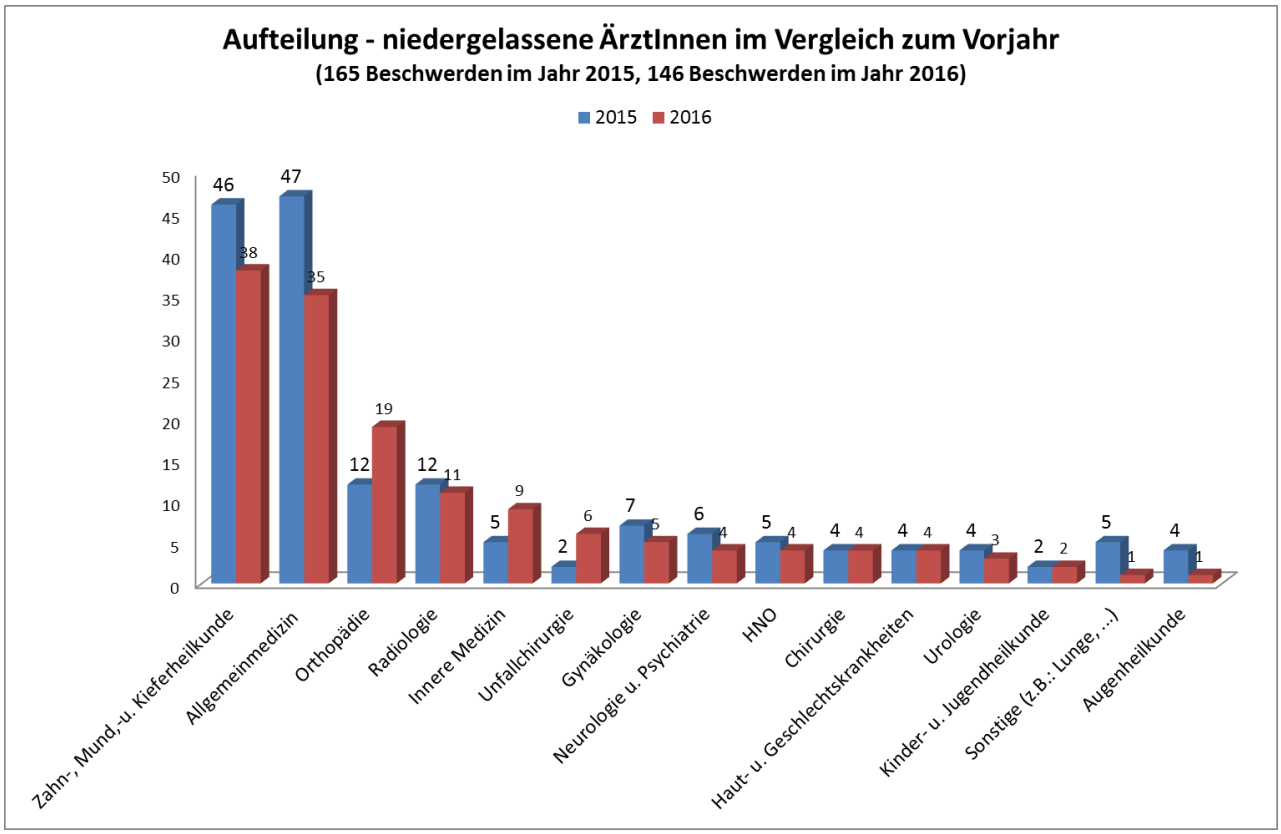
A) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN



Insgesamt hatten wir **146 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen ÄrztInnen** zu verbuchen.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die ZahnärztInnen mit 26%, der zweitgrößte Bereich betraf die AllgemeinmedizinerInnen mit 24% und der am drittmeisten betroffene Bereich war die Orthopädie mit 13%.

B) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR



Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen einen Rückgang der Beschwerden um 12% verzeichnen.

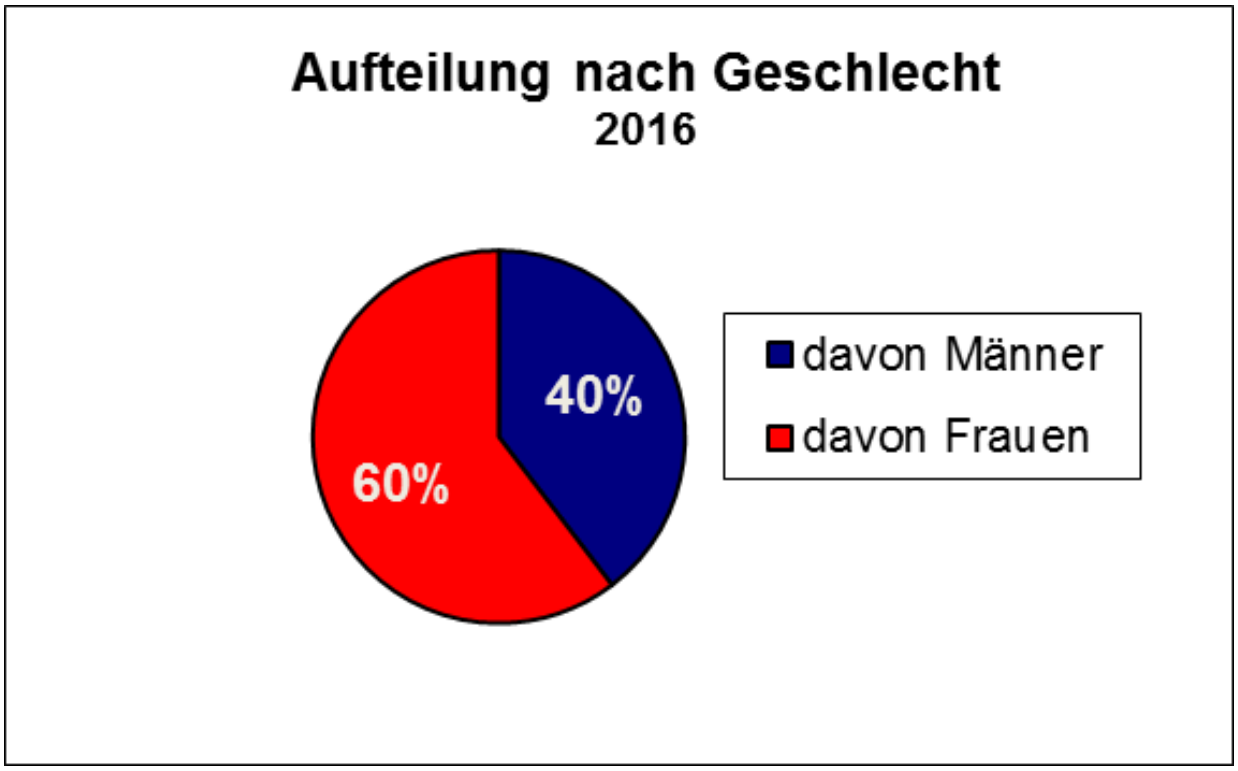
1.2.3. PATIENTENVERFÜGUNG

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

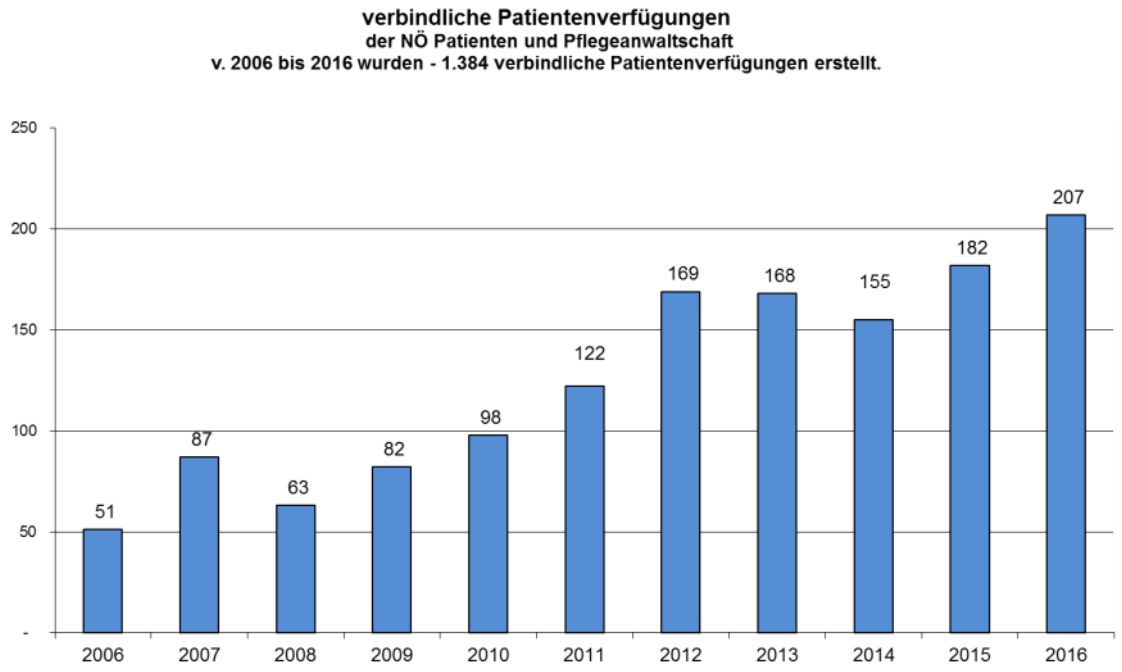
Im Jahr 2016 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 207 verbindliche Patientenverfügungen erstellt.

Dabei waren 125 Verfügende weiblich (rund 60%) und 82 männlich (rund 40%).



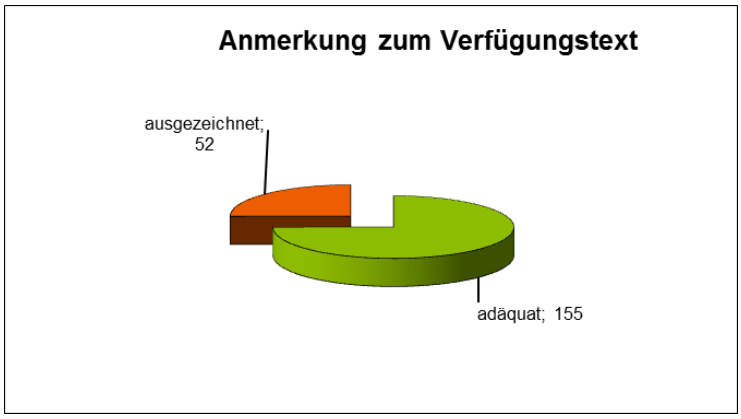
B) VERLAUF DER VERGANGENEN JAHRE

Vom 2015 auf 2016 wurden um 14% mehr verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA errichtet.



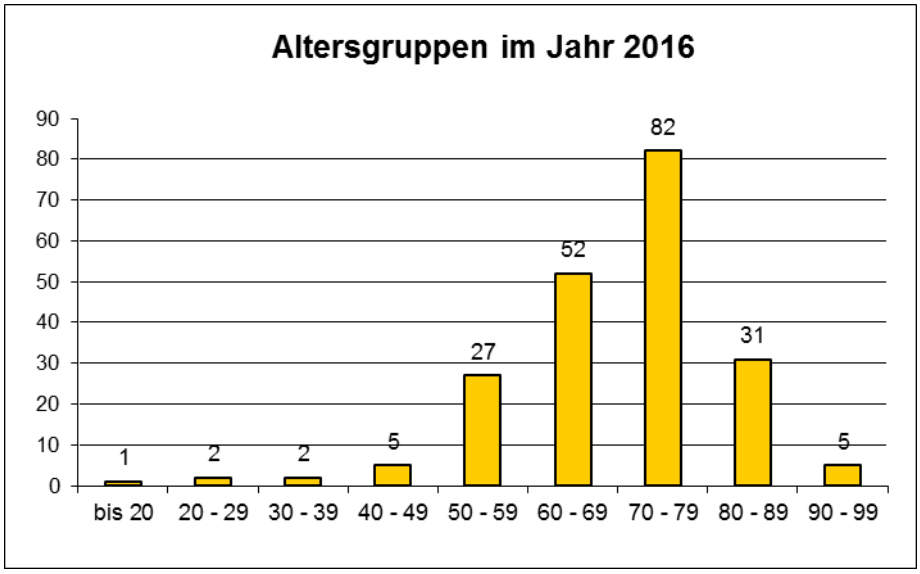
C) ANMERKUNG ZUM VERFÜGUNGSTEXT

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



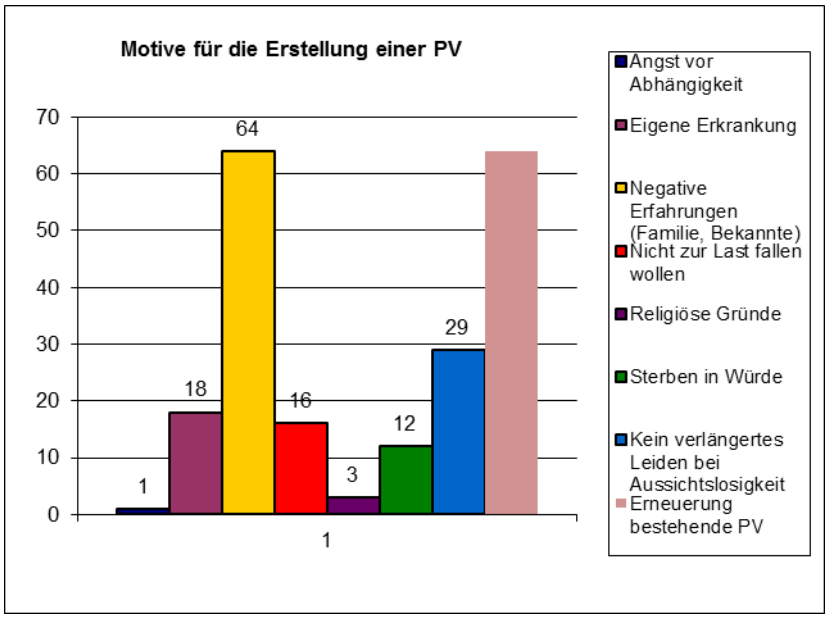
D) ALTER

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



E) MOTIVE

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



F) 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 unseren Juristen 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 2016 wurden von der NÖ PPA 263 Gutachten in Auftrag gegeben.

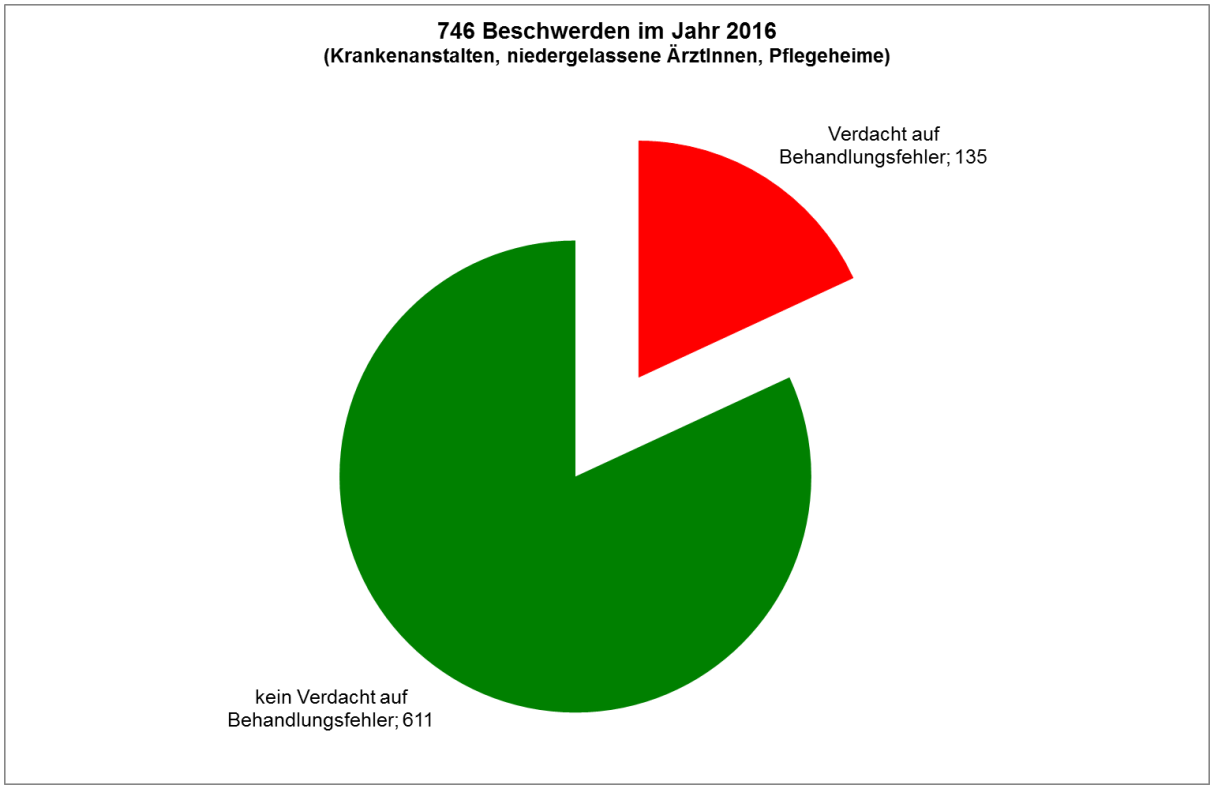
2.1. VORGEHENSWEISE

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, 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.

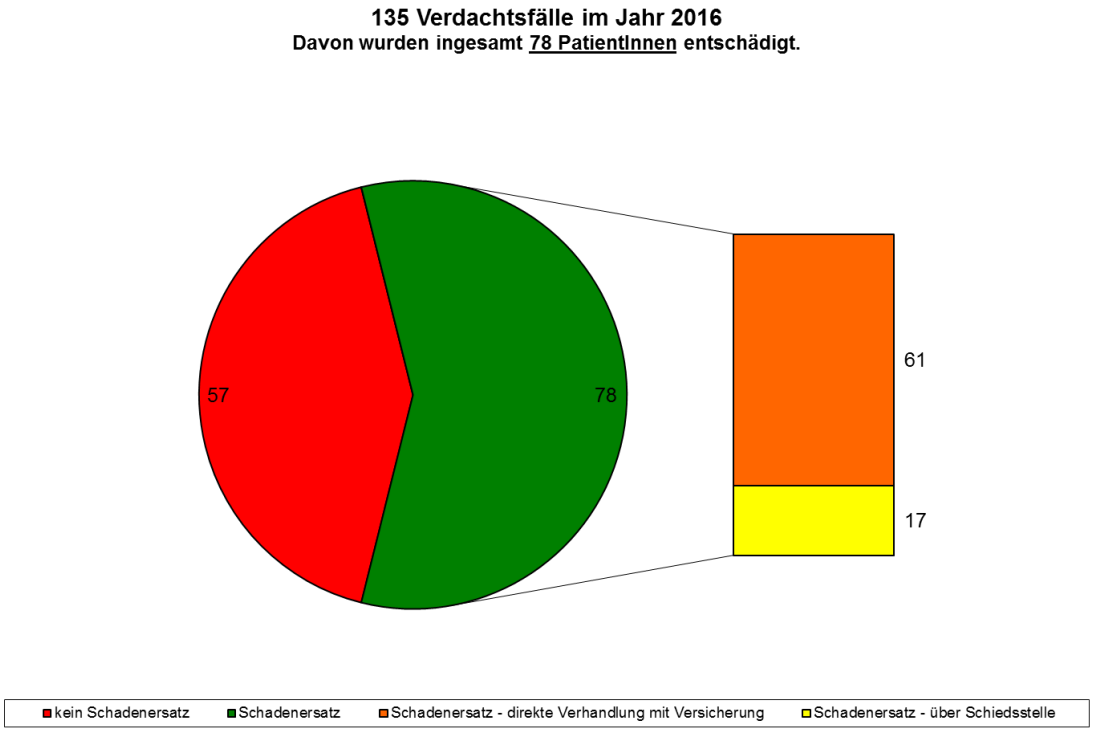
2.2. BEHANDLUNGSFEHLER



Im Jahr 2016 haben PatientInnen bzw. Angehörige insgesamt 746 Beschwerden über Krankenanstalten, niedergelassene ÄrztInnen sowie Pflegeeinrichtungen 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 764) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Fehler ergeben.

Anders ausgedrückt: In 611 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 135 Verdachtsfällen im Jahr 2016, konnte in 78 Fällen finanzieller Schadenersatz erreicht werden und es wurden somit insgesamt **78 PatientInnen** durch die Versicherung **entschädigt**.

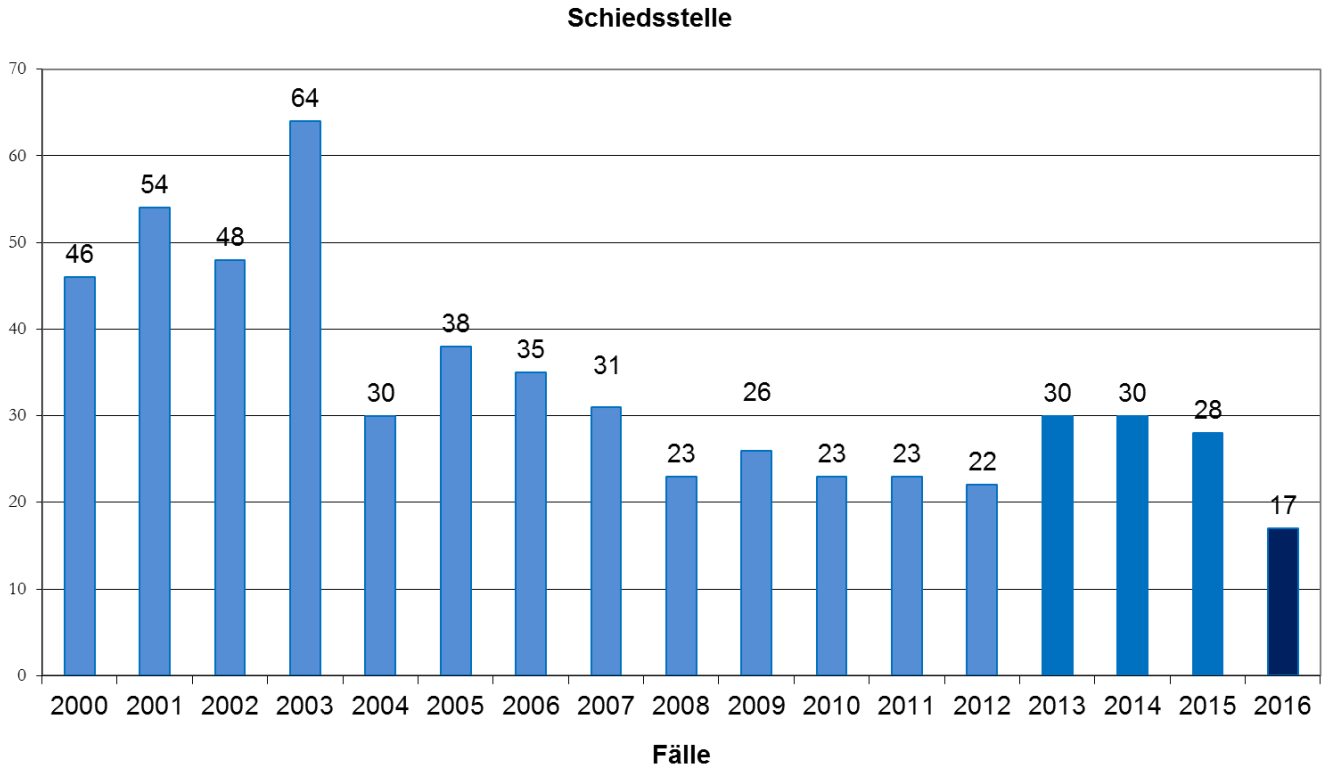
In 61 Fällen wurde dieser direkt von der Haftpflichtversicherung des jeweiligen Hauses ausgezahlt. In 17 Fällen erfolgte die Auszahlung nach vorheriger Prüfung über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer durch die Haftpflichtversicherung.

In 57 Fällen konnte leider kein Schadenersatz über die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Allerdings konnte einigen dieser PatientInnen über den NÖ Patienten- Entschädigungsfonds geholfen werden.

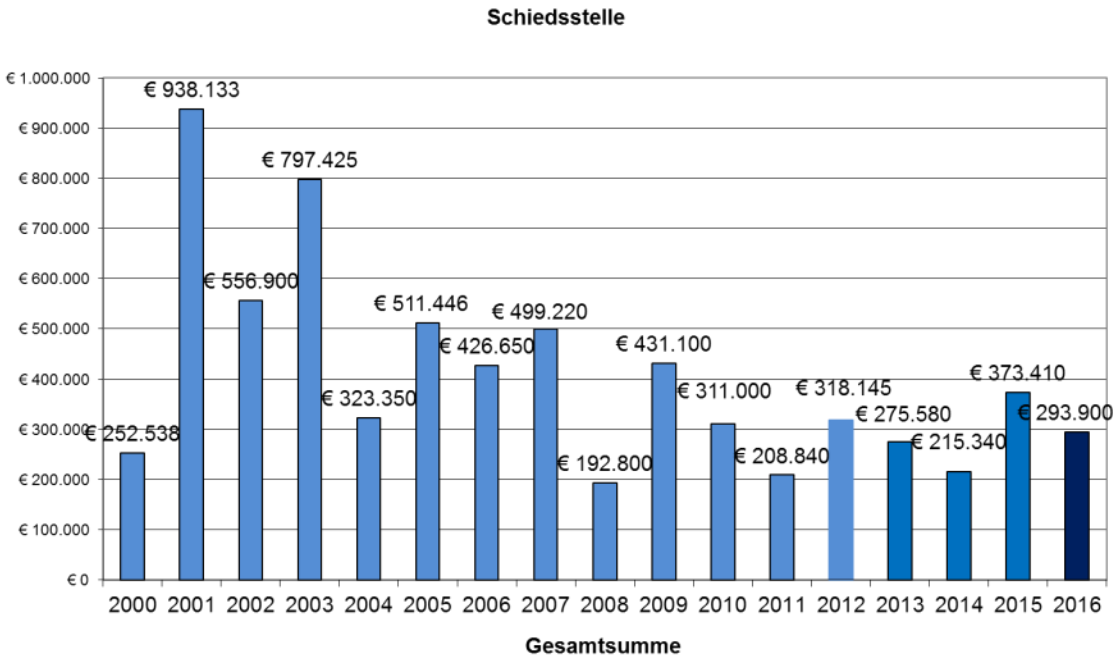
Näheres dazu im Bericht des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds.

2.3. SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE

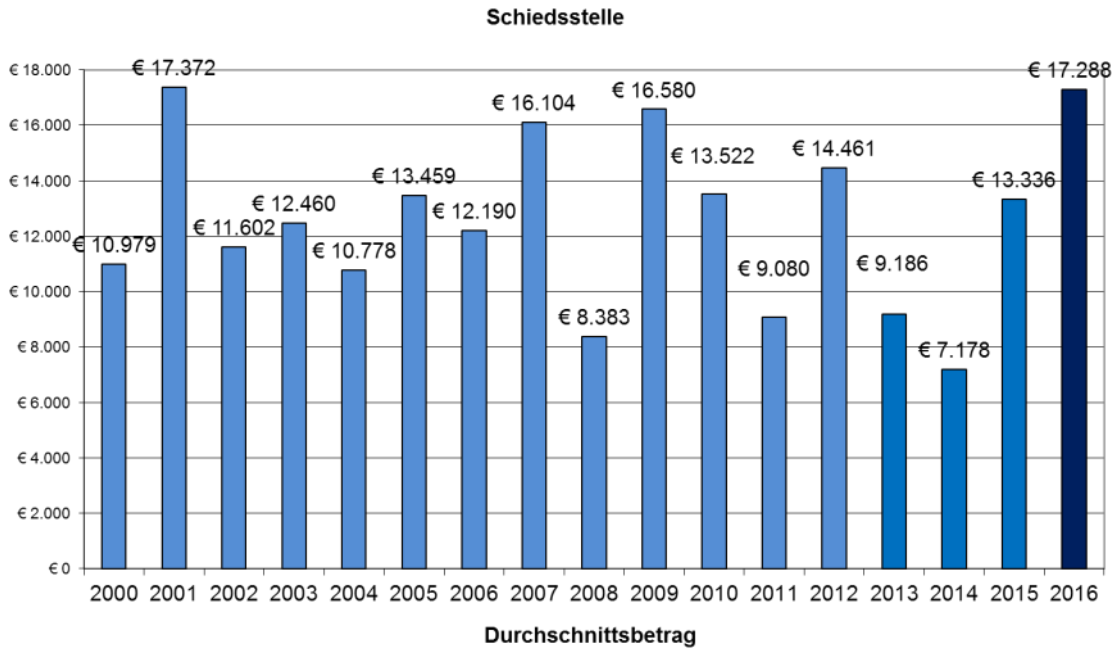
Anzahl der Entschädigungszahlungen der NÖ Ärztekammer, die an Einzelne ergangen sind und die über die Schiedsstelle ausgehandelt wurden:



Gesamtbeträge der Entschädigungszahlungen:

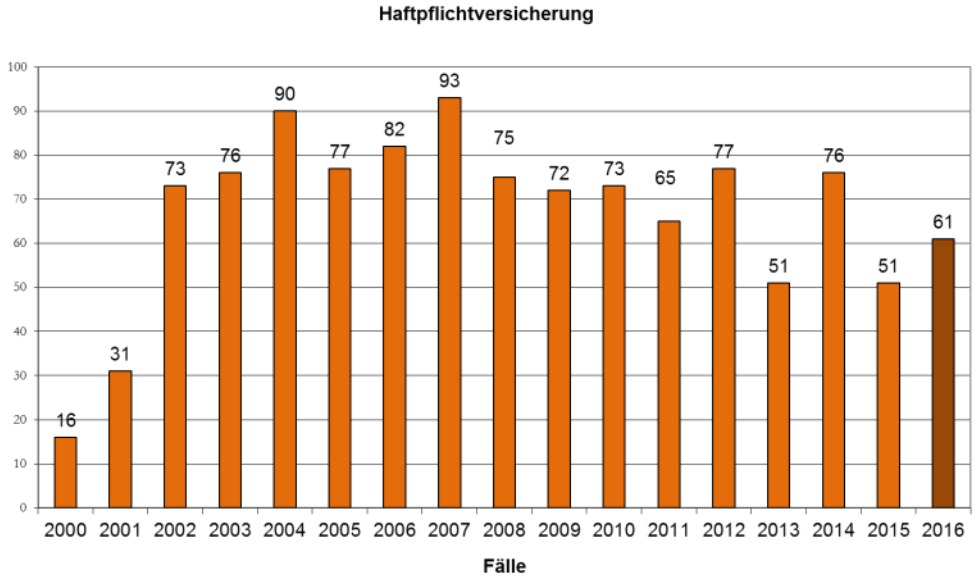


Durchschnittsbetrag der Entschädigungszahlung pro PatientIn:

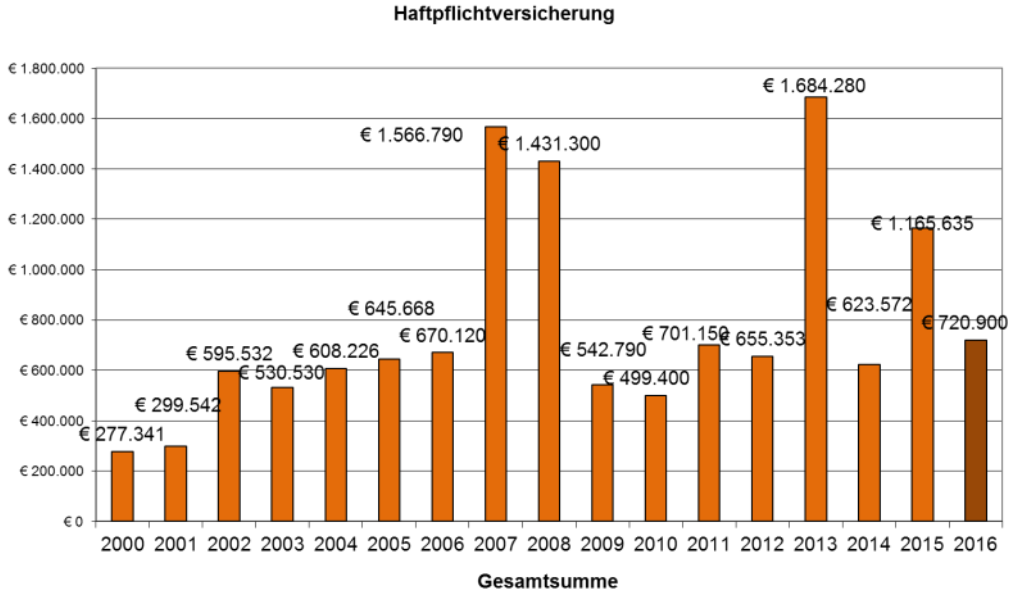


2.4. DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHT-VERSICHERUNGEN

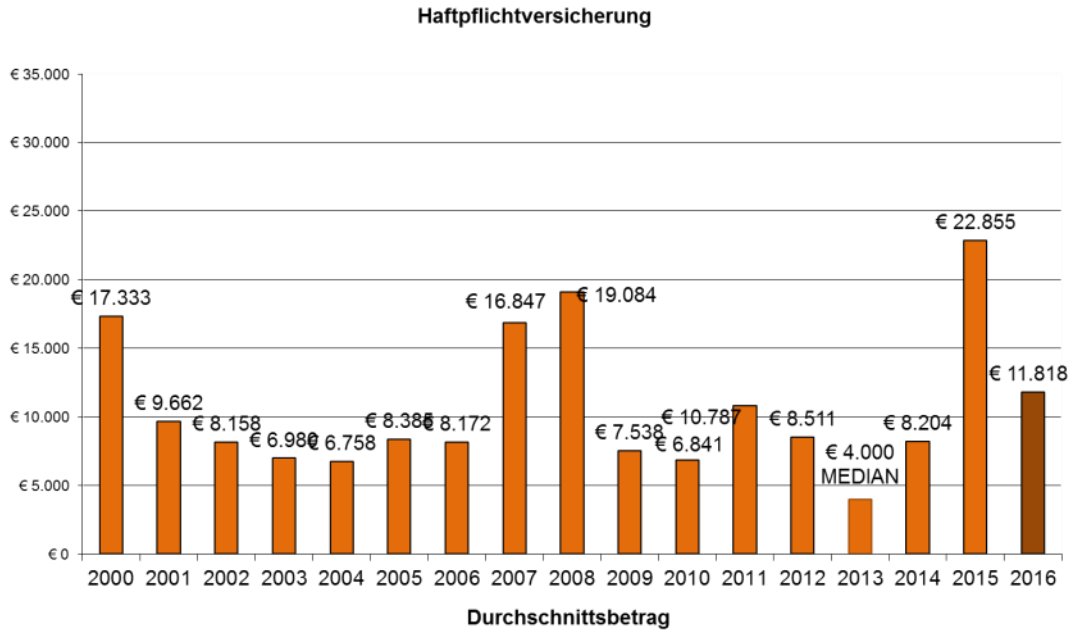
Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle:



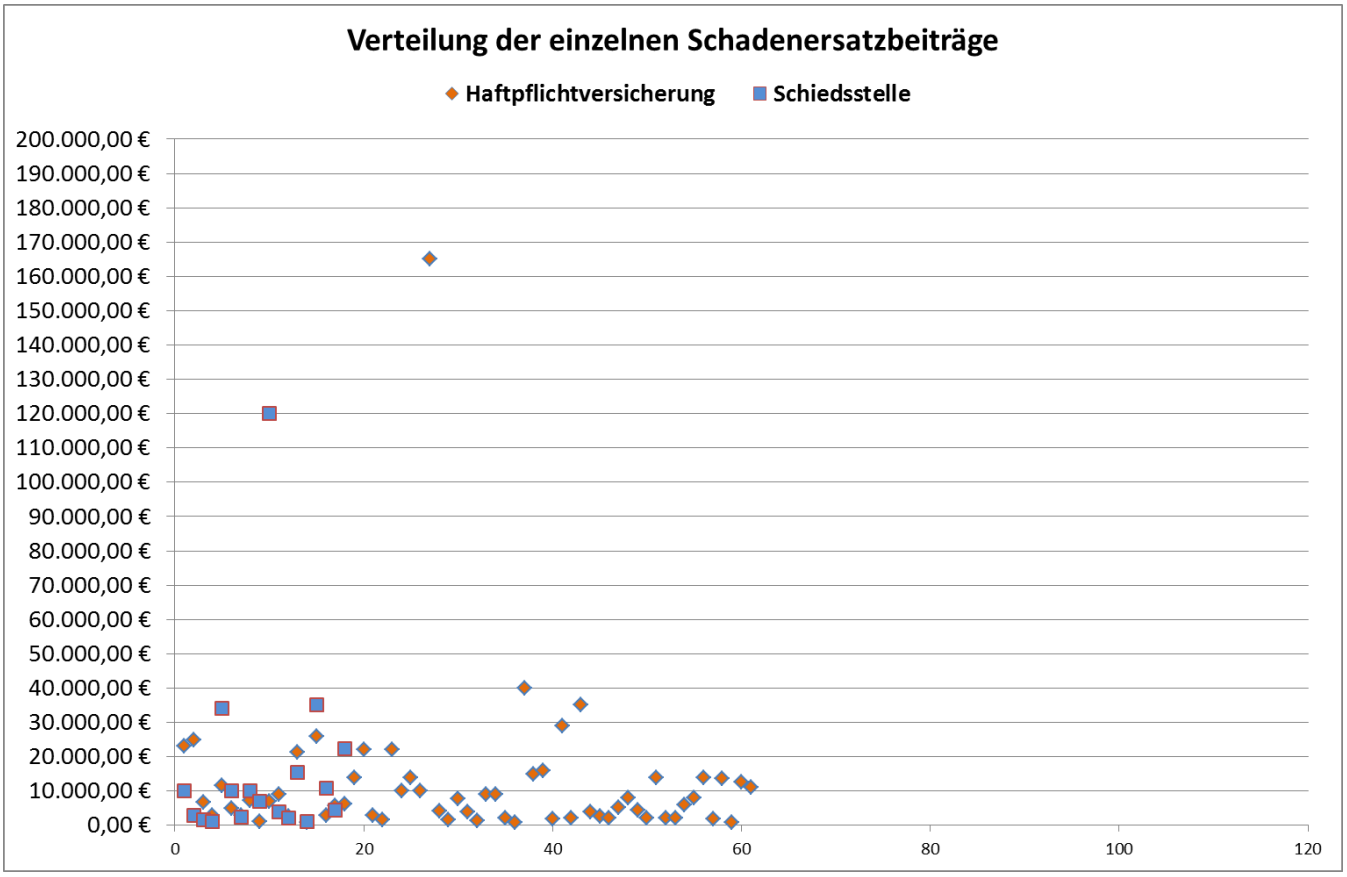
Gesamtsummen der Entschädigungszahlungen:



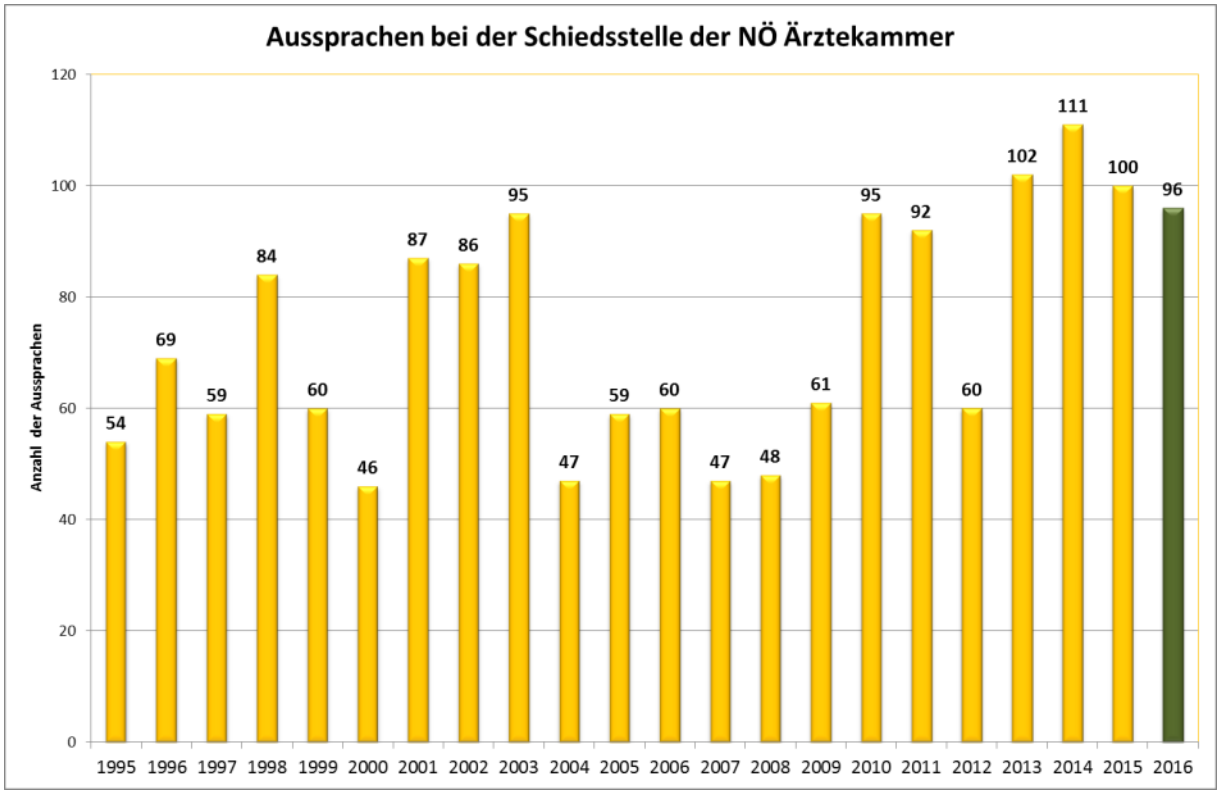
Durchschnittsbeträge der Entschädigungszahlungen pro PatientIn:



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 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 2016 fanden insgesamt 96 Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt.

In einigen Fällen gab es auf Vorschlag der Schiedsstelle für eine Schadens-abgeltung weitere Nachverhandlungen seitens der NÖ PPA mit der Versicherung der Krankenanstalt oder der/des jeweiligen Ärztin/Arztes, 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

Bei einer Vielzahl von Fragen, Problemen und Beschwerden konnten wir durch sofortige, direkte telefonische Kommunikation den Betroffenen weiter helfen.

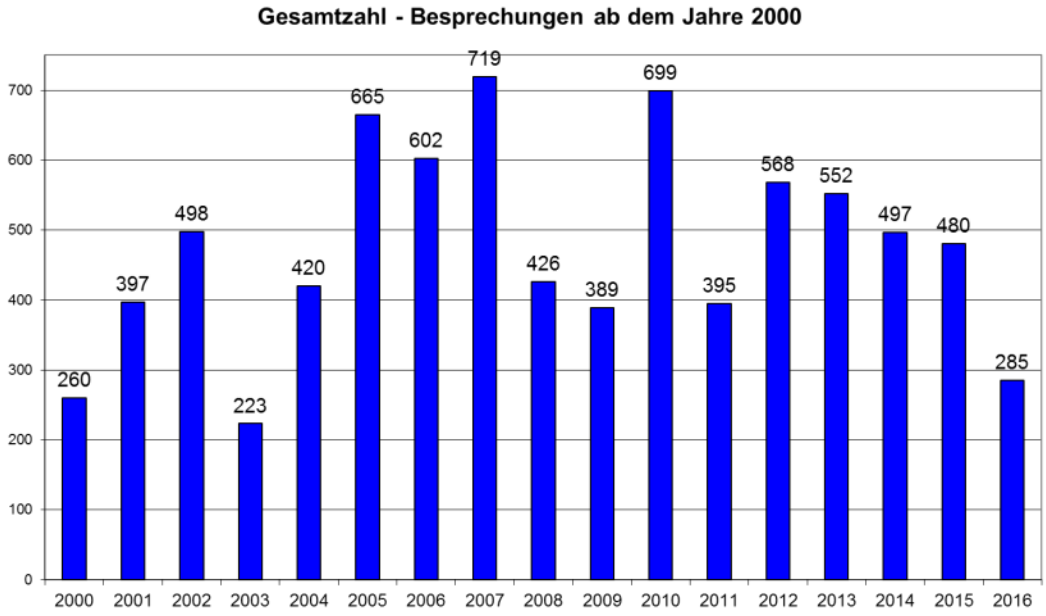
Unsere MitarbeiterInnen führten im Jahr 2016 **9.624 ausgehende Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen und Gesundheitspersonal.

Auf Stunden umgelegt, bedeutet dies einen Zeitraum von **336 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 ursächlichen Beschwerdegründe vollständig herauszuarbeiten und zu vermitteln, dass die geäußerten Anliegen bei uns ernst genommen werden.



Im Jahr 2016 fanden 285 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.

Krankenhaushygiene: Prävention durch Aktion

10. Februar 2016

(Fotos: © Felicitas Matern)

Pressekonferenz Medikationssicherheit

Plattform Patientensicherheit

14. September 2016

(Fotos: Thomas Jantzen)

Pressekonferenz Hauptverband E-Medikation

27. September 2016

(Fotos: Archiv: NÖ PPA)

Pressekonferenz „Gesundheitskompetenz“

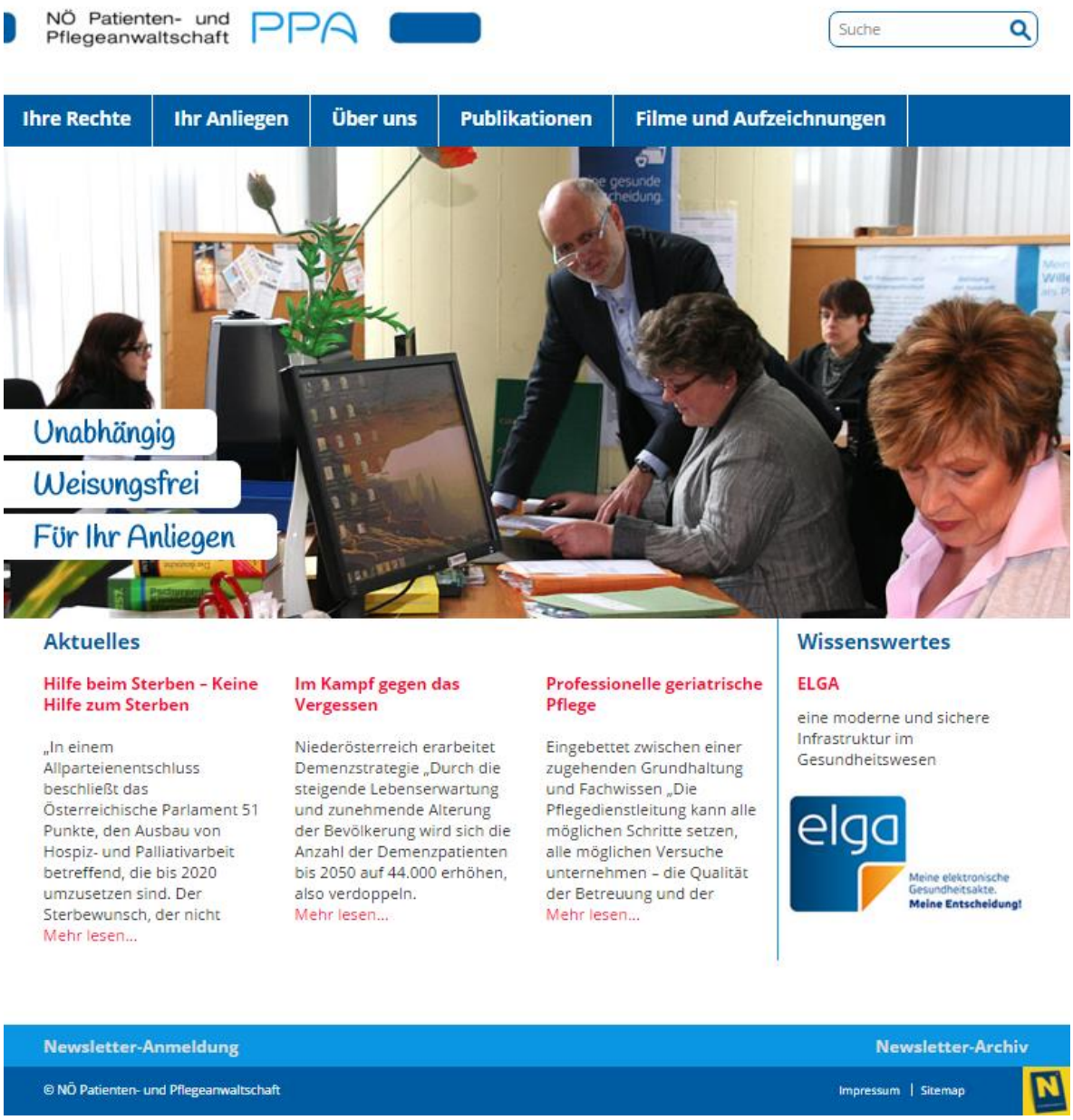
13. Oktober 2016

(Fotos: "Hauptverband der österr. Sozialversicherungsträger/APA-Fotoservice/Hörmandinger")

ORF
Pamela RENDI-WAGNER

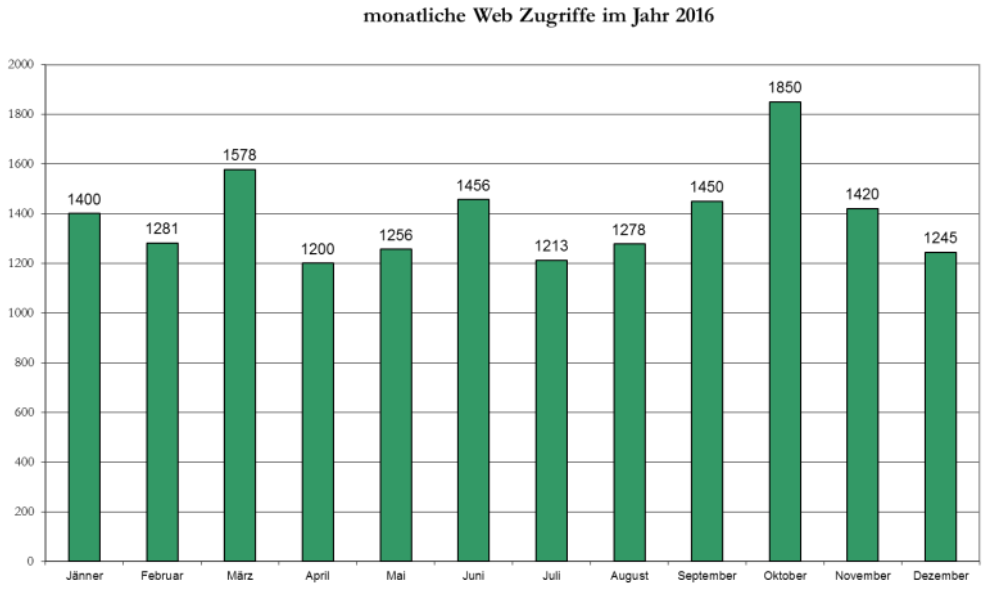
3.4. HOMEPAGE

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 2016 hatten wir insgesamt **16.627 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **1.386 Zugriffen** pro Monat.

Die meisten Zugriffe finden auf unsere ExpertInnenletter statt. Im Jahr 2016 kam ein neuer Bereich, die Kolumne von der „Ermi-Oma“ dazu. Diese Rubrik erfreut sich großer Beliebtheit.



4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1. TAGUNG DER ARGE DER PATIENTINNEN-ANWÄLTINNEN

Am 2. und 3. Juni 2016 **2016** in Innsbruck mit den Themen:

- Vortrag Univ.-Prof. DI Dr. Bernhard Tilg
  - „Status der Gesundheitsreform in Tirol“
- Resolution - seltene Erkrankungen
- Vortrag Dr. Siegfried Walch, MCI, Leiter Department Nonprofit-, Sozial- und Gesundheitsmanagement, und Vertretung Selbsthilfe
- Vortrag Michael Krammer und Lydia Widhalm, ClinicCenter-Team
  - „Eine Elektronische Krankengeschichte im Vollbetrieb“
- Vortrag Prof. W. Eisner, Neurochirurgie A.ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck, Vorstandsmitglied der ÖSG
  - Schwerpunkt Schmerzmedizin

Am 24. und 25. November 2016 in Wien mit den Themen:

- Vortrag Frau Mag.[a] Strasser (Apothekenverband)
  - „Die Rolle der Apotheker im Gesundheitswesen“
- Bericht Frau Dr.[in] Pilz über die Prüfung des Stadtrechnungshofes, Datenschutz
  - neue Ärztedienstzeiten in den Spitälern, Wartezeiten und Privatmedizin
- Vortrag Herr Dr. Nowak (GÖG)
  - „Patientenzentrierte Gesprächsführung als Kernstrategie der Gesundheitsreform in Österreich - Grundlagen, Handlungsempfehlungen und nächste Schritte“
- Bericht Herr Mag. Prunbauer über „Cross border health care“
- Vortrag Herr GF Haimberger, synMedico AT GmbH über Digitale Patientenkommunikation

- Vortrag SC Prof. Dr. Gerhard Aigner
    - "Änderung des Patientenverfügungs-Gesetzes“
- IBM Präsentation „Watson“ , Herr Braunsteiner, Client Executive

(Fotos: Archiv: NÖ PPA)

4.2. NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO)

Stellenwert des Beschwerdemanagements in den NÖ Landeskliniken

Unzufriedene Kunden sind einigen Unternehmen immer noch ein Dorn im Auge. Anstatt sich mit Kritik auseinander zu setzen und das darin enthaltene Potential zu nutzen, gibt es nach wie vor Organisationen, die keinen strukturierten und professionellen Umgang mit Beschwerden pflegen.

In den NÖ Universitäts- und Landeskliniken nimmt man sich dieser Thematik bereits seit dem Jahr 2007 an. Die Chance zur Erhöhung der Zufriedenheit und Verbesserung der Versorgung von Patientinnen und Patienten wird mit Hilfe einer systematischen Beschwerdebearbeitung von klinikinternen Ombudsfrauen und Ombudsmännern wahrgenommen. Dabei geht es grundsätzlich darum, sich mit den Abläufen und der Kommunikation innerhalb des jeweiligen Klinikums kritisch auseinanderzusetzen. Im Zuge der Beschwerdebearbeitung sind unreflektierte Schuldzuweisungen gegenüber Einzelpersonen kontraproduktiv, vielmehr steht eine sachliche systembezogene Betrachtung im Vordergrund. Oftmals resultieren Beschwerden und Unzufriedenheit nämlich aus organisatorischen bzw. systembedingten Unzulänglichkeiten, die eine einzelne Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter nicht lösen kann.

Zusätzlich zum klinikinternen Beschwerdemanagement besteht seit Jahren ein konstruktiver Austausch zwischen der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft und der NÖ Landeskliniken-Holding. In regelmäßigen Abständen treffen sich der Patientenanwalt und die mit der Thematik Patientensicherheit sowie Qualität befassten MitarbeiterInnen in der Holding-Zentrale und besprechen ausgewählte Fälle, die ein Verbesserungspotential in der Behandlung und/oder

Kommunikation erkennen lassen. Dieses Feedback wird an die Kliniken weitergegeben und in weiterer Folge vor Ort bearbeitet.

Unzufriedenen PatientInnen geht es erfahrungsgemäß oftmals darum, wahrgenommene Mängel und Sicherheitslücken aufzuzeigen, um anderen Personen unangenehme Erfahrungen zu ersparen. Die logische Folge von identifizierten Verbesserungspotentialen – sowohl im Rahmen der klinikinternen, als auch zentralen Bearbeitung – ist das Ableiten von entsprechenden Maßnahmen.

Von diesem Qualitätssicherungsgedanken profitieren die NÖ Landeskliniken und die NÖ Landeskliniken-Holding ganz erheblich, daher hat das Beschwerdemanagement einen wichtigen Stellenwert innerhalb der Organisation. Kritische Rückmeldungen von PatientInnen tragen maßgeblich zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Steigerung der Patientensicherheit bei.

5. INTERNA

5.1. UNSER TEAM

WHr Dr. Gerald Bachinger
Jurist, NÖ PatientInnen- und 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 2015 kam es zu keinen personellen Veränderungen in der NÖ PPA.

5.3. PRAKTIKANTINNEN

Eine **besondere Anerkennung und Dank** 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. Wir erleben Sie als 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.

David Auer

„Im Rahmen meines Jus-Studiums konnte ich im Wahlfachkorb Medizinrecht im Februar 2016 ein Praktikum bei der Niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft absolvieren, um die in der Universität erworbenen theoretischen Kenntnisse auch in der Praxis unter Beweis zu stellen. Während dieser Zeit konnte ich in alle Tätigkeitsbereiche der PPA hineinschnuppern. So durfte ich unter anderem bei Sitzungen der Schlichtungsstelle der Niederösterreichischen Ärztekammer und an einer Sitzung der Niederösterreichischen Ethikkommission teilnehmen. Auch in den täglichen Betrieb der PPA wurde ich insofern eingebunden, als ich Schreiben an Patienten und Versicherungen vorbereiten und an Besprechungen mit Patienten teilnehmen durfte. Für diese sehr interessante und lehrreiche Zeit möchte ich auch auf diesem Wege noch einmal allen Mitarbeitern der NÖ PPA herzlich danken.“

Mag. Petra Mitterecker

„Nachdem ich im Rahmen des Diplomstudiums Rechtswissenschaften den Wahlfachkorb Medizinrecht abgeschlossen habe, absolvierte ich im Juli 2016 ein Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um zu erleben wie Medizinrecht in der Praxis funktioniert. Neben Recherchen im Bereich des Medizin- und Datenschutzrechts konnte ich Forderungsschreiben an Haftpflichtversicherungen und Abschlussschreiben verfassen sowie Entschädigungsanträge für die NÖ Patienten-

Entschädigungskommission vorbereiten. Besonders interessant und abwechslungsreich war auch die Teilnahme an Klientengesprächen, an Verhandlungen vor der Patientenschiedsstelle der Ärztekammer NÖ sowie an einer Sitzung der Patienten - Entschädigungskommission.

Insgesamt war es für mich ein in jeder Hinsicht äußerst lehrreiches Praktikum, das ich jedem weiterempfehlen kann. Ich fand es beeindruckend, mit wie viel Fachwissen, Menschlichkeit und Empathie die Mitarbeiter der PPA ihre Aufgaben wahrnehmen."

Katharina Pöschl

„Im Zuge meines Studiums der Rechtswissenschaften und der Vertiefung des Wahlfachkorbes Medizinrechts war ich überglücklich als ich eine Zusage für ein Praktikum bei der NÖ Patienten – und Pflegeanwaltschaft erhalte habe. Alle meine Erwartungen an das Praktikum wurden erfüllt, ich konnte einen sehr guten Einblick in die umfassenden Aufgabengebiete der Patientenanwaltschaft gewinnen (u.a. durch Zuhören bei Aufklärungsgesprächen bei der Patientenverfügung, durch Gespräche mit Betroffenen, durch einfache Literaturrecherchen, durch die Teilnahme an einer Pressekonferenz usw.)

Die zweimalige Teilnahme an einer Schiedsstellenaussprache der NÖ Ärztekammer habe ich als sehr spannend empfunden, und hat mich allerdings zugleich sehr nachdenklich gestimmt, weil ich hier erstmals Schicksalsschläge „hautnah" miterleben konnte. Durch theoretisches Auswendiglernen an der Universität gewinnt man schließlich überhaupt keinen Einblick in tatsächliche Lebenslagen und oft sehr belastende Situationen, daher konnte ich durch das Praktikum v.a. meinen Horizont erweitern.

Mehr als interessant und aufschlussreich war auch die Teilnahme bei der Ethikkommission. Abschließend möchte ich erwähnen, dass mein Dank dem gesamten Team der Patientenanwaltschaft gebührt, das mich sehr nett aufgenommen hat. Mir wurde erst durch dieses Praktikum klar, dass die Patientenanwaltschaft ihr breites Tätigkeitsfeld nur durch die gute Zusammenarbeit aller Mitarbeiter, aus den verschiedensten Bereichen, wahrnehmen, und hervorragend bewältigen kann."

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 Betreuungseinrichtungen. 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 Zusammenarbeit 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 PatientInnenanwältInnen 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 Langzeitpflegeeinrichtungen 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
Haus 13
Landhausplatz 1
(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
August 2017