NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2017

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2017

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT **4**

1. GESCHÄFTSFÄLLE **6**

1.1. Übersicht **6**
1.1.1. Anzahl der Geschäftsfälle 6
1.1.2. Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr 7

1.2. Geschäftsfälle im Einzelnen **9**
1.2.1. Kliniken 9
Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2017 9
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre 10
Anzahl der Beschwerden an die NÖ PPA über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre 11
Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz 12
Aufteilung nach Fachgebieten 13
Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr 14
1.2.2. Niedergelassene ÄrztInnen 15
Aufteilung nach Fachgebieten 15
Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr 16
1.2.3. Langzeitpflegebereich 17
Anzahl der Geschäftsfälle 17
Besuche vor Ort 18
Meldungen 20
Beratung und Auskünfte 20
Gesamteindrücke 21
1.2.4. Patientenverfügungen 22
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht 22
Verlauf der vergangenen Jahre 22
Anmerkung zum Verfügungstext 23
Alter 24
Motive 24
Erstellung 25

2. BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN **26**

2.1. Vorgehensweise bei Schadensfällen **27**

2.2. Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer **28**

2.3. Summe der Schadensfälle **29**

2.4. Höhe der Schadenersatzbeträge **31**

2.5. Summe der Schadenersatzbeträge **32**

3. KOMMUNIKATION & INTERAKTION **35**

3.1. Telefongespräche **35**

3.2. Persönliche Besprechungen 36

3.3. Medienarbeit/ Öffentlichkeitsarbeit 37

3.4. Homepage 50

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE 54

4.1. Tagung der ARGE PatientInnenanwältInnen 54

4.2. Netzwerk– Ombudsstellen (NeO) 56

5. INTERNES 58

5.1. Unser Team 58

5.2. Strukturelle Veränderungen 61
5.2.1. Ausbau der Pflegeagenden 61
5.2.2. ELGA- Ombudsstelle 63

5.3. Personelle Veränderungen 65

5.4. PraktikantInnen 66

6. ANHANG 70

6.1. Allgemeines über die NÖ PPA 70
6.1.1. Aufgaben und Zuständigkeit 70
6.1.2. Unser Leitbild 72

6.2. Organisation 73

VORWORT

Strukturreformen im Bereich der Krankenkassen

Ja, nein, vielleicht; wenn doch, aber wie?

Reformen im Bereich des öffentlichen Gesundheitswesens sollten eigentlich selbstverständlich und kontinuierlich vorangehen, da sich die gesellschaftlichen Realitäten laufend und immer schneller ändern. Das, was gestern noch goldrichtig war, ist heute gerade noch passend und morgen nur mehr unzeitgemäß.

Aber gerade das Gesundheitssystem ist äußerst strukturkonservativ und Reformen/Änderungen/Anpassungen sind vor allem wegen der Komplexität des Systems nur schwer im Konsens zu erarbeiten und noch schwerer auch nur teilweise umzusetzen.

Jüngstes Beispiel ist der Versuch einer Strukturreform der Krankenkassen. Es ist zwar weitgehend unbestritten, dass wir ein unübersichtliches, intransparentes, kleinteiliges, hochkomplexes System haben, das zu deutlichen Unterschieden in den Leistungen für die Versicherten und auch zu deutlichen Unterschieden der Leistungen für die Gesundheitsberufe führt, aber Widerstände gegen Änderungen formieren sich bereits nachdrücklich und lautstark.

Jeder Mensch mit etwas Hausverstand wird verstehen, dass es nicht sinnvoll und effizient sein kann, wenn 9 gleichartige Gebietskrankenkassen, die 9 gleiche Aufgaben und 9 gleiche/unabhängige Strukturen haben, auf 9 verschiedene Arten und Weisen und vor allem mit 9 unterschiedlichen Ergebnissen neben einander arbeiten. Das Argument, dass Konkurrenz wichtig sei, ist zwar grundsätzlich richtig, geht aber hier vollkommen ins Leere, da die Versicherten aufgrund unseres Pflichtversicherungssystems an eine Kasse gebunden sind und nicht wechseln können.

Das Netz der wohnortnahen Servicestellen wird gleich bleiben und die Bezeichnung etwa der Zweigstelle der NÖ GKK in Gmünd wird dann Zweigstelle der Bundeskrankenkasse lauten; wird also vollkommen unerheblich für die Versicherten sein. Das Argument, dass eine regionale Versorgung bei einer Bundeskrankenkasse nicht mehr möglich sei, ist überhaupt seltsam, denn wenn dies richtig wäre, müssten die bereits bestehenden bundesweiten Träger (wie etwa BVA, SVA der gewerblichen

Wirtschaft, PVA oder SVA der Bauern) sofort aufgelassen werden. Diese bundesweiten Träger beweisen tagtäglich, dass ein Eingehen auf die regionalen Bedürfnisse der Versicherten/PatientInnen sehr wohl möglich ist.
Die Verwaltung von Krankenkassen darf weder eine Spielwiese für Interessen/Machtpolitik von Gewerkschaften/Arbeiterkammern noch Wirtschaftskammer sein. Wesentlich und wichtig ist, dass die Verwaltung der Mittel alleine Im Interesse der Zahler/Versicherten und PatientInnen effizient und effektiv erfolgt; dies ist also eine wichtige Managementaufgabe aber keine Frage von Macht und Einfluss.

Die laufende, freiwillige Harmonisierung der Leistungen ist zu begrüßen, kratzt aber nur an der Oberfläche des sehr unterschiedlichen und inhomogenen Leistungsniveaus. Die Unterschiede sind weitaus tiefer gehend, wie sich etwa bei der Umsetzung der Primärversorgung, oder vom „Disease Management Programm Diabetes mellitus II“ oder, um nur einige wenige weitere Beispiele zu nennen, bei den unterschiedlichen Erstattungskatalogen zur Versorgung chronischer Wunden oder bei den unterschiedlichen ärztlichen Honorarkatalogen deutlich zeigt. Dazu kommt, dass die bestehenden freiwilligen, kleinen Harmonisierungsschritte jederzeit von jeder selbstständigen Kasse zurückgenommen werden könnten.

Die längst fällige Umsetzung eines der wichtigsten Grundsätze eines gerechten, fairen und solidarischen Krankenkassensystems, nämlich: „gleiche Leistungen für gleiches Geld“ bedingt ausnahmslos in einem ersten Schritt diese geplanten Zusammenlegungen.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Sprecher der PatientInnenanwältInnen Österreichs

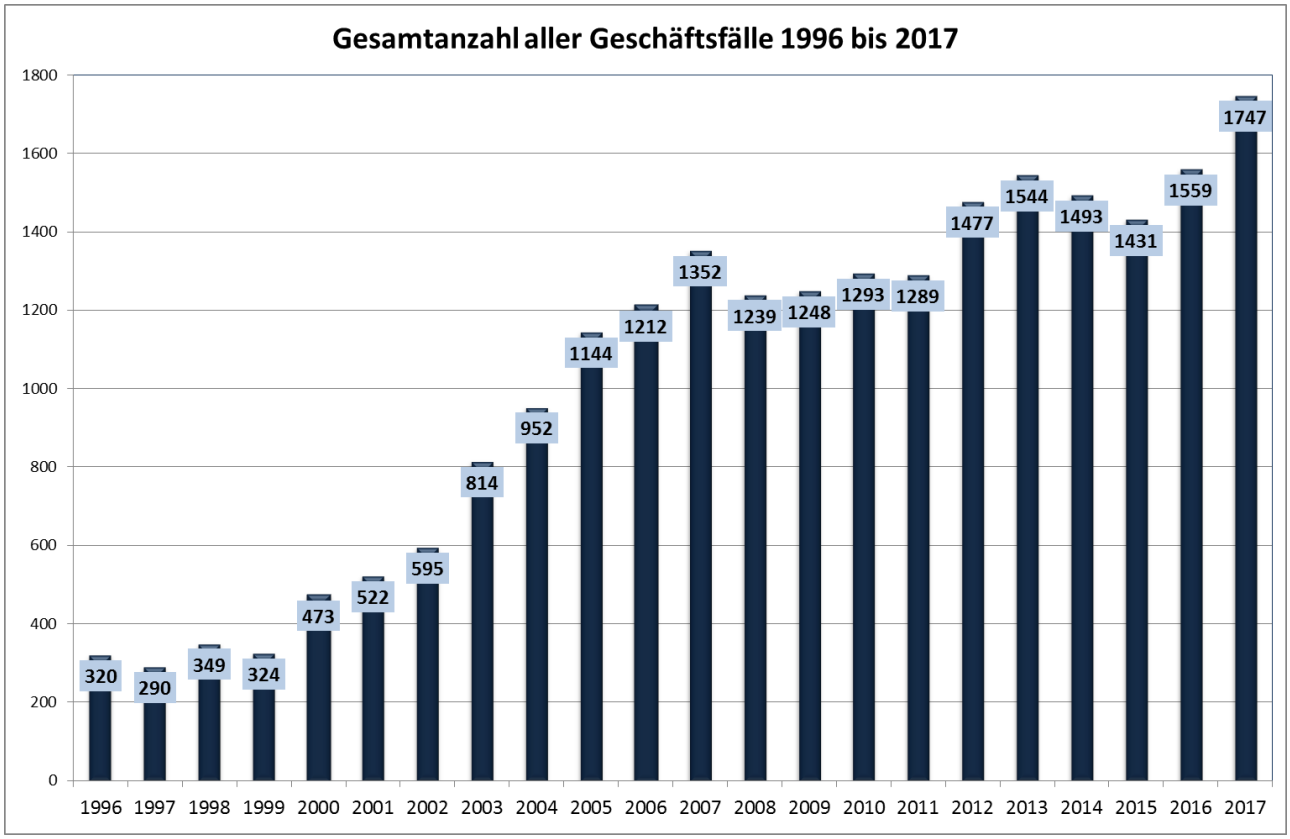
1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1. Übersicht

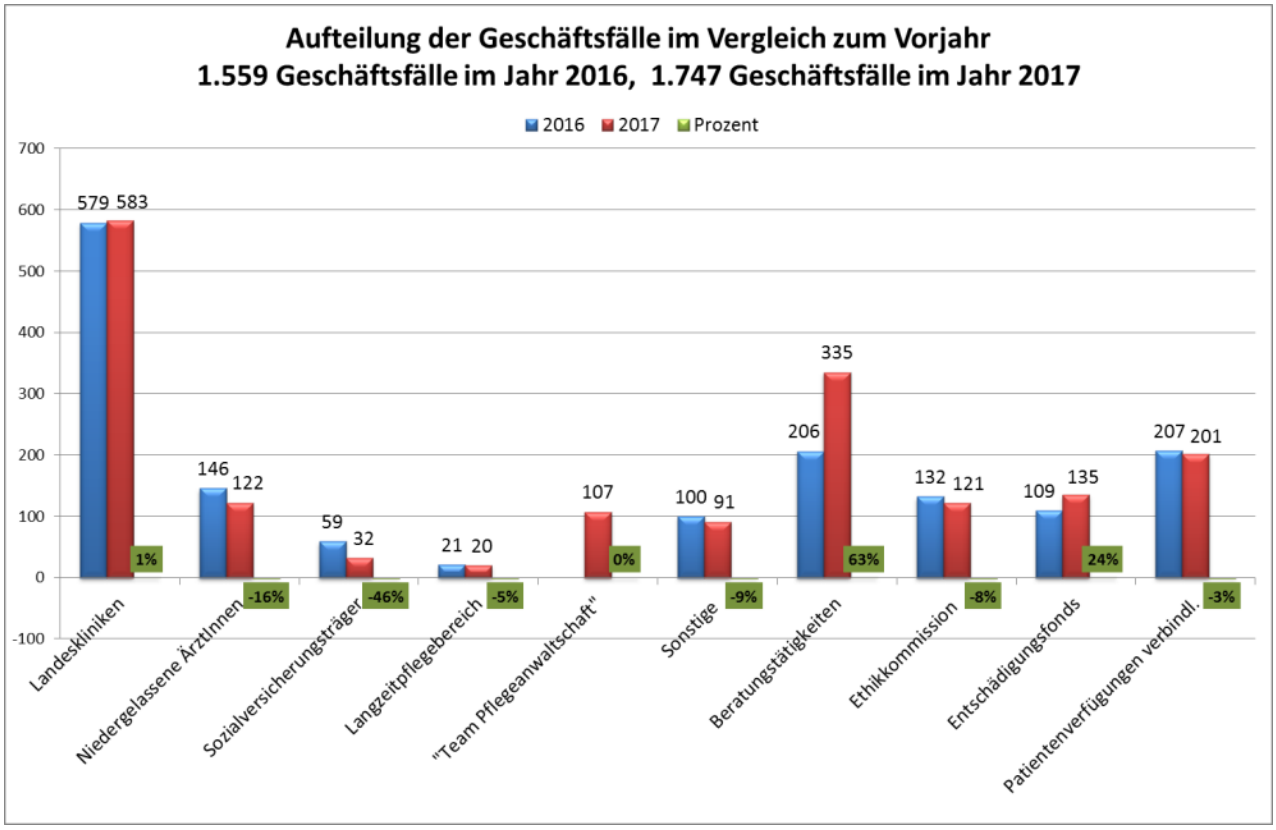
1.1.1. Anzahl der Geschäftsfälle

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 2016 auf 2017 haben wir eine **Steigerung der Geschäftsfälle** um 12% verzeichnet.



1.1.2. Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Kliniken. In diesem Bereich kam es zu einer Steigerung der Beschwerden um 1%.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin beziehungsweise FachärztInnen und ZahnärztInnen konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 16% verzeichnen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger kam es zu einem Rückgang der bearbeiteten Beschwerden um 46%.

Im Langzeitpflegebereich kam es zu einem Rückgang der Beschwerden um 5%, bei geringen Ausgangszahlen.

Das mit April 2017 neu implementierte „Team Pflegeanwaltschaft“ in der NÖ PPA verzeichnete seit April diesen Jahres insgesamt 107 Geschäftsfälle. Nähere Details über die neuen Agenden und Aufgliederung der einzelnen Geschäftsfälle entnehmen Sie bitte dem Punkt **„1.2.3. Langzeitpflegebereich“** ab Seite 17 sowie dem Punkt **„5.2.1. Ausbau der Pflegeagenden“** ab Seite 61.

Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden, die nicht den vorgenannten Bereichen zugeordnet werden können, wie etwa Sonderkranken-, Reha- und Kuranstalten, extramurale Dienste, Rettungswesen sowie Apotheken. Hier kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem Rückgang der Geschäftsfälle um 9%.

Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der NÖ PPA übernommen werden, erfasst. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über PatientInnenrechte, wie etwa Selbstbestimmungsrecht, Patientenverfügungen, Informationsrechte, Einsicht in die Krankengeschichte, Selbstbehalte und Kostenbeteiligungen. Darüber hinaus wurden zahlreiche Informationen und Auskünfte im Bereich Pflege (juristische Auskünfte betreffend BewohnerInnen der Langzeitpflege etc.) gegeben. Hier haben wir im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 63% protokolliert.

Im Jahr 2017 wurden 121 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 von 8%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einer Steigerung der Fälle um 24%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2017 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

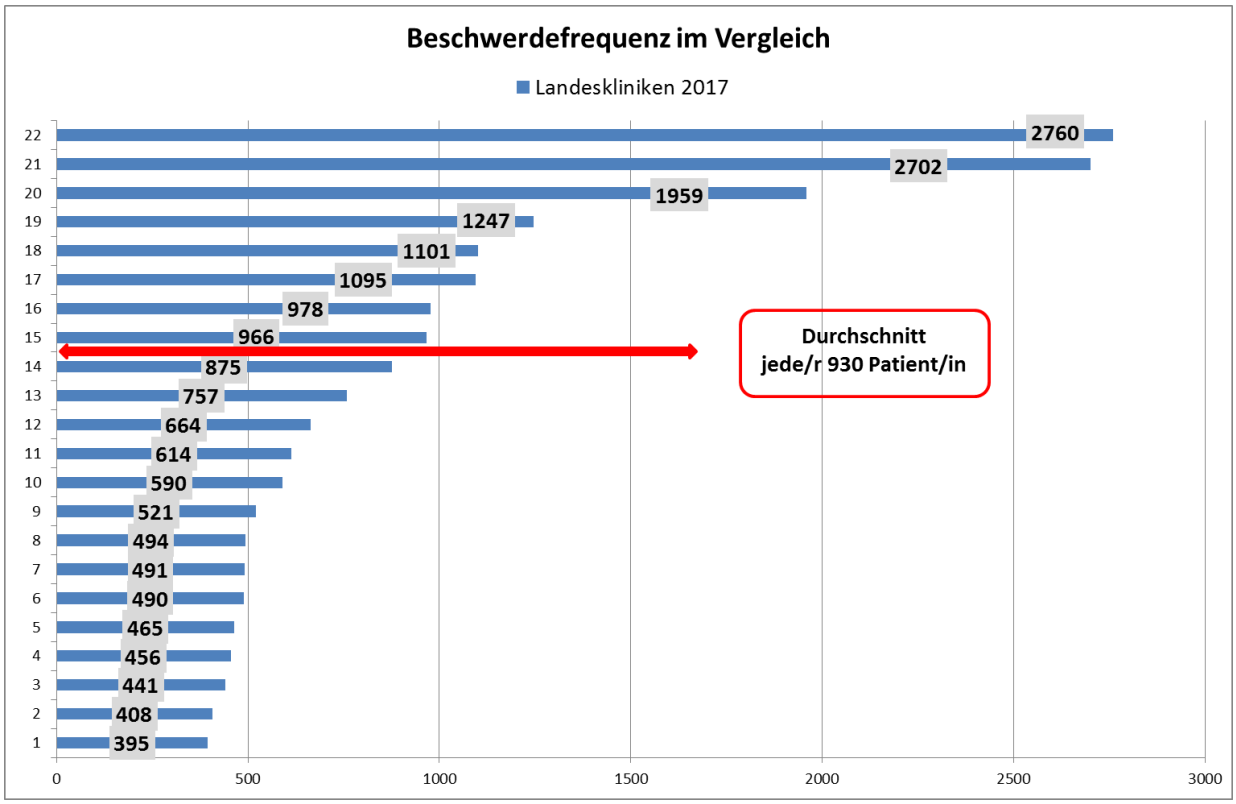
Es wurden in diesem Jahr 201 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. In diesem Bereich kam es zu einem Rückgang der Fälle um 3%.

1.2. Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1. Kliniken

Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2017

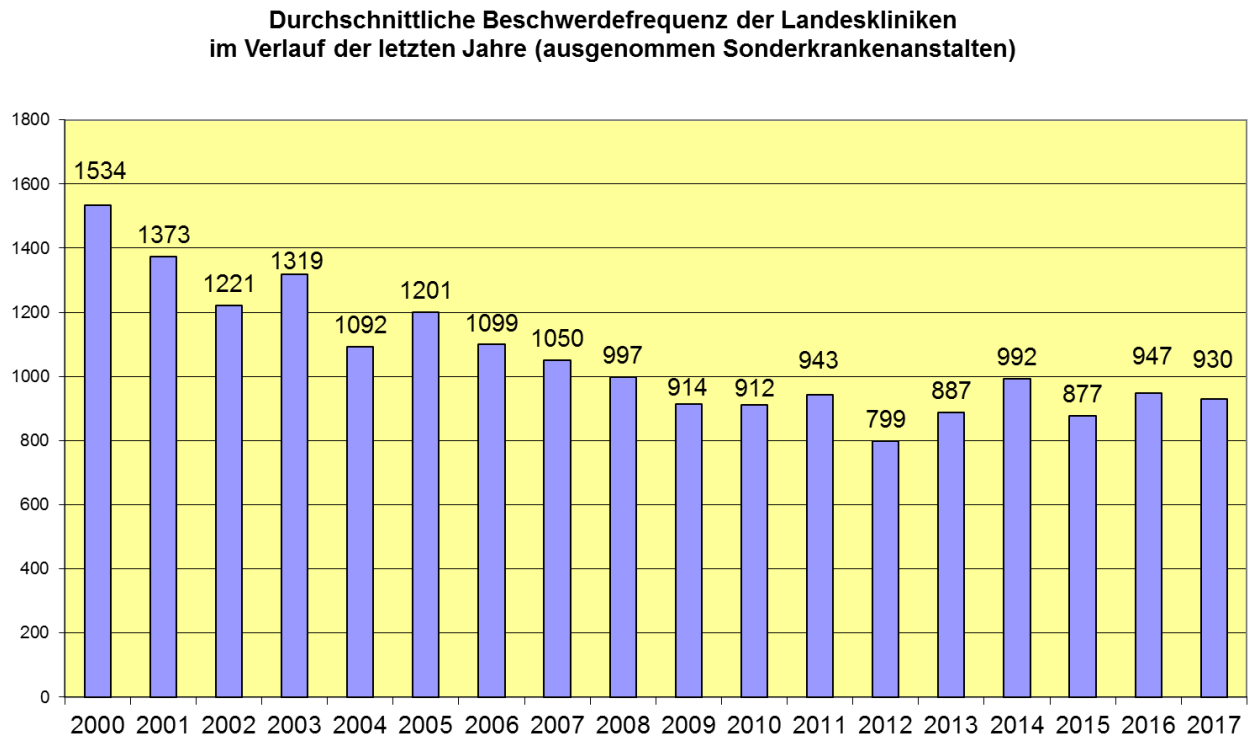
Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte), sich über Kliniken beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landesklinikum Hochegg, Landesklinikum Mauer sowie das Psychosomatische Zentrum Waldviertel in Eggenburg) sind aufgrund einer Nichtvergleichbarkeit mit den restlichen allgemeinen Kliniken nicht einbezogen.



Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen:

In einem Klinikum beschwerte sich lediglich jede 2.760 behandelte Person, in einem anderen jede 395 zu Behandelnde von insgesamt 348.641 stationär behandelten Personen.

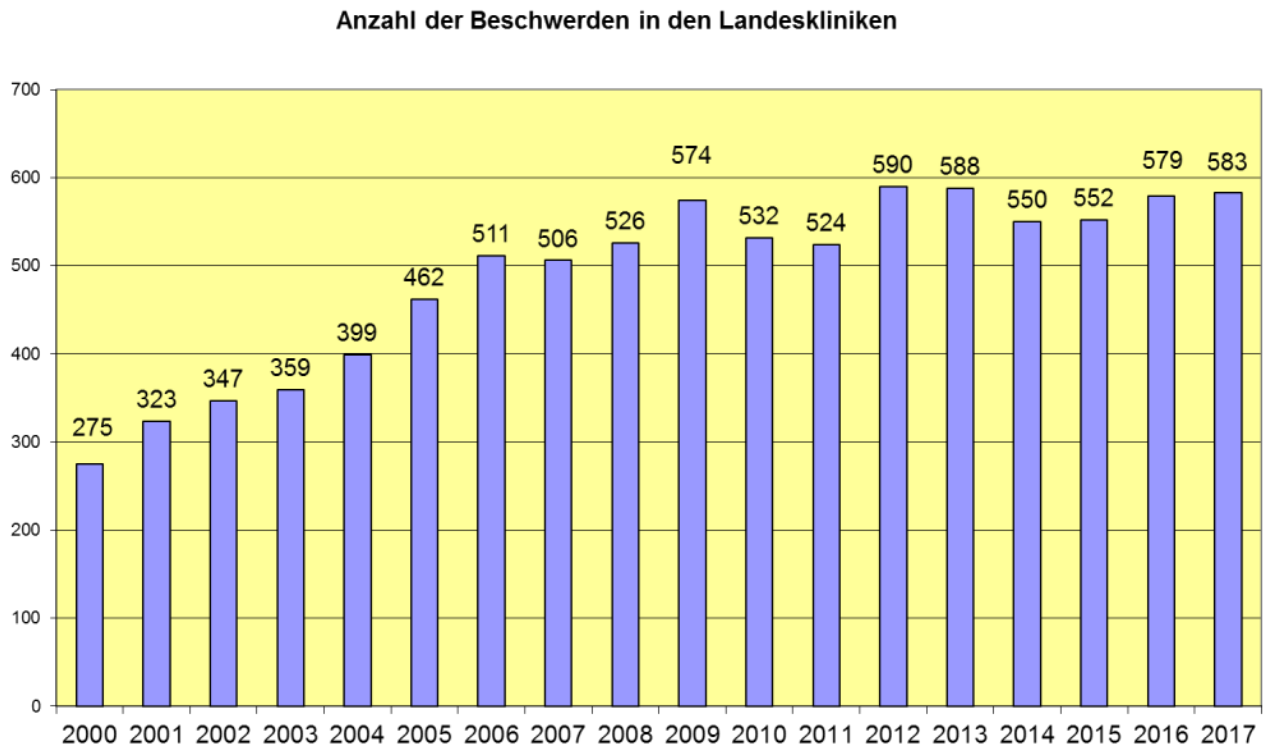
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre



Im Durchschnitt beschwerte sich im Jahr 2017 **eine/r von 930 behandelten PatientInnen**.

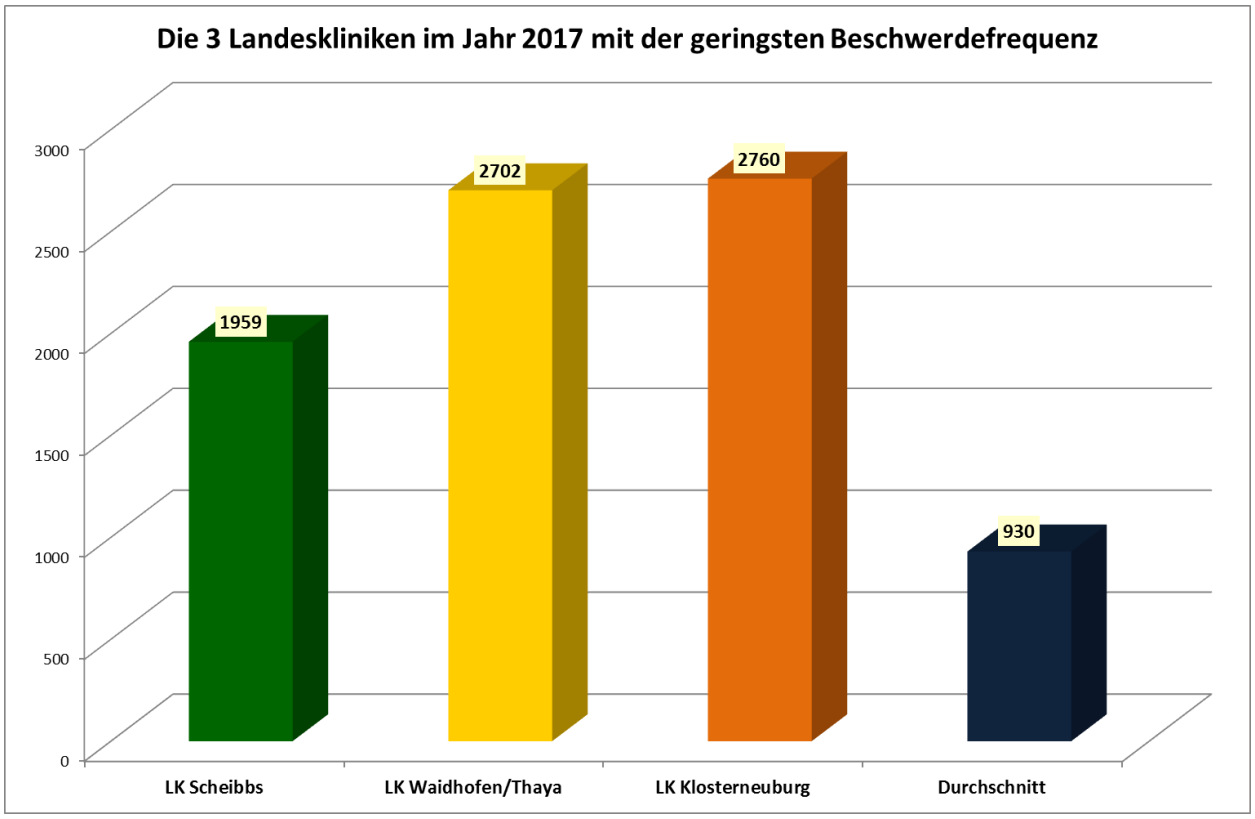
Dem Verlauf der letzten Jahre entnehmend zeigt sich eine durchschnittliche Tendenz zu Beschwerdezunahmen. Diese über die Jahre gesehen im Durchschnitt steigende Anzahl an Beschwerden kann gegebenenfalls mit einem allgemeinen Trend in Richtung Selbstbestimmung, Autonomie sowie Empowerment der BürgerInnen interpretiert werden.

Anzahl der Beschwerden an die NÖ PPA über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre



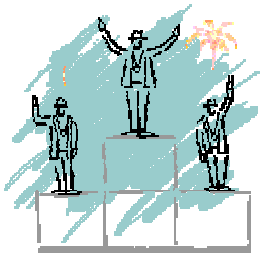
In den NÖ Landesklinken wurden im Jahr 2017, in absoluten Zahlen gerechnet, 583 gemeldete Beschwerden verzeichnet, im Jahr 2016 waren es 579 Beschwerden.

Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz



Ausgehend von allen NÖ Landeskliniken (ausgenommen den oben angeführten Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2017 durchschnittlich eine/einer von 930 PatientInnen.

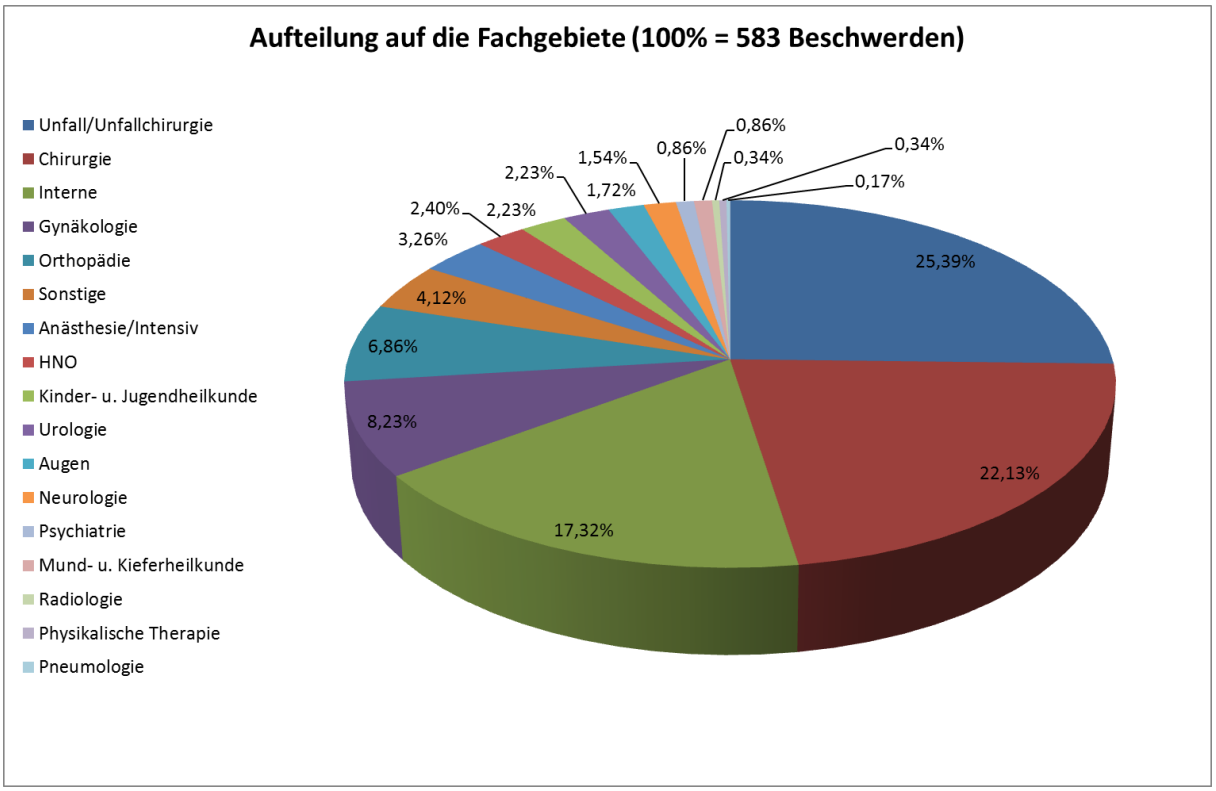
Im LK Klosterneuburg beschwerte sich lediglich eine/einer von 2.760 PatientInnen, im LK Waidhofen/Taya eine/einer von 2.702 PatientInnen und im LK Scheibbs eine/einer von 1.959 behandelten PatientInnen.



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

Anzumerken ist allerdings, dass nicht automatisch von den Beschwerdezahlen auf die medizinische beziehungsweise pflegerische Qualität des jeweiligen Hauses rückgeschlossen werden darf. Andernfalls wäre es auch nicht fair, zu behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nicht im engen Zusammenhang mit der medizinischen beziehungsweise pflegerischen Qualität zu tun hat.

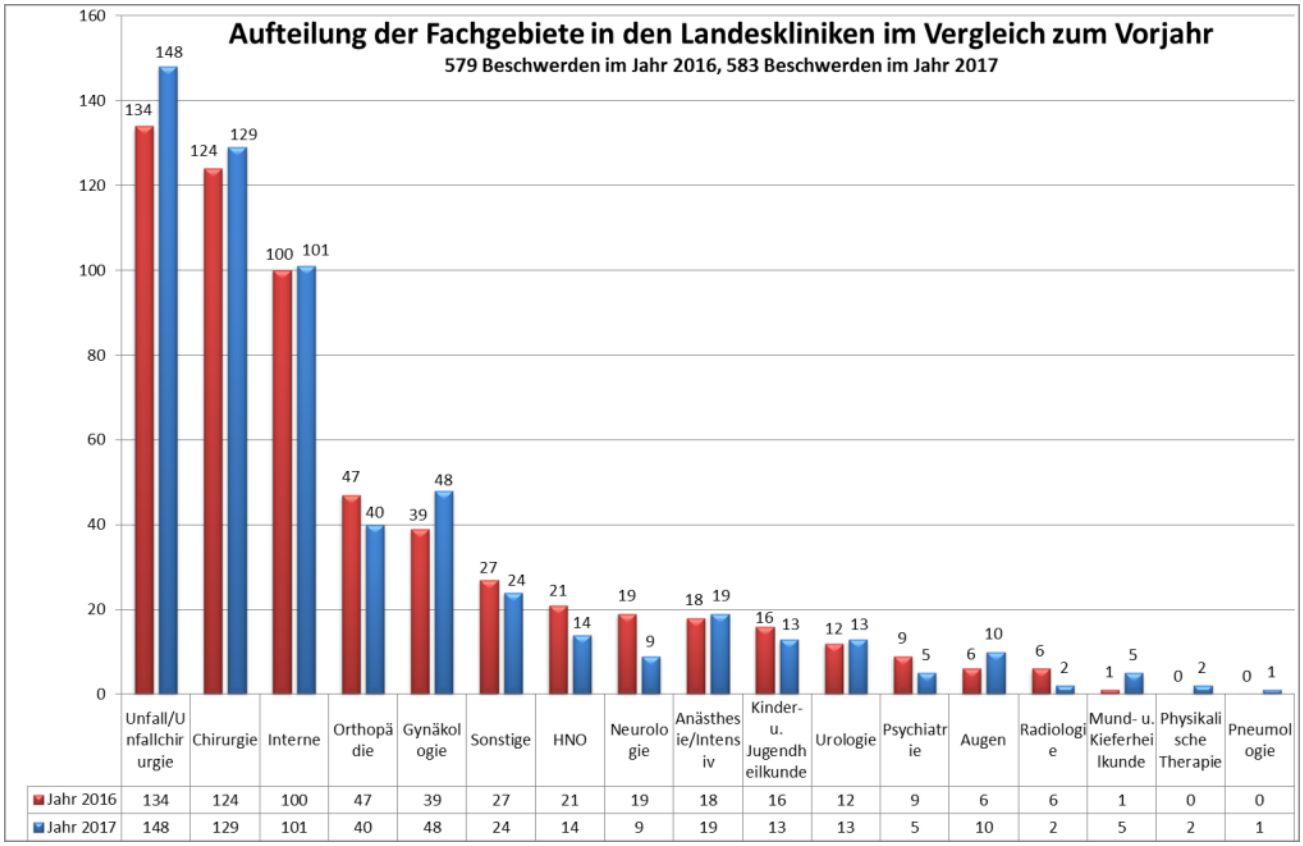
Aufteilung nach Fachgebieten



Die Fachgebiete Unfallchirurgie, Chirurgie sowie Innere Medizin, gefolgt von den Fachgebieten Gynäkologie und Geburtshilfe sowie Orthopädie sind Spitzenreiter mit einem knapp 80%igem Anteil an der Gesamtanzahl aller Beschwerden in den NÖ Landeskliniken.

Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2017 zu beobachten, dass insbesondere die invasiven Fachgebiete (vor allem Unfallchirurgie, Chirurgie, Orthopädie) im Entschädigungsfonds von überwiegender Bedeutung waren. Ein Erklärungsversuch dafür ist, dass diese Fachgebiete eine höhere PatientInnenfrequenz haben als die restlichen. Darüber hinaus sind nicht zufriedenstellende Ergebnisse in diesen Fachgebieten auch für einen medizinischen Laien relativ leicht erkennbar (nicht heilende Wunden, schief zusammengewachsene Brüche etc.).

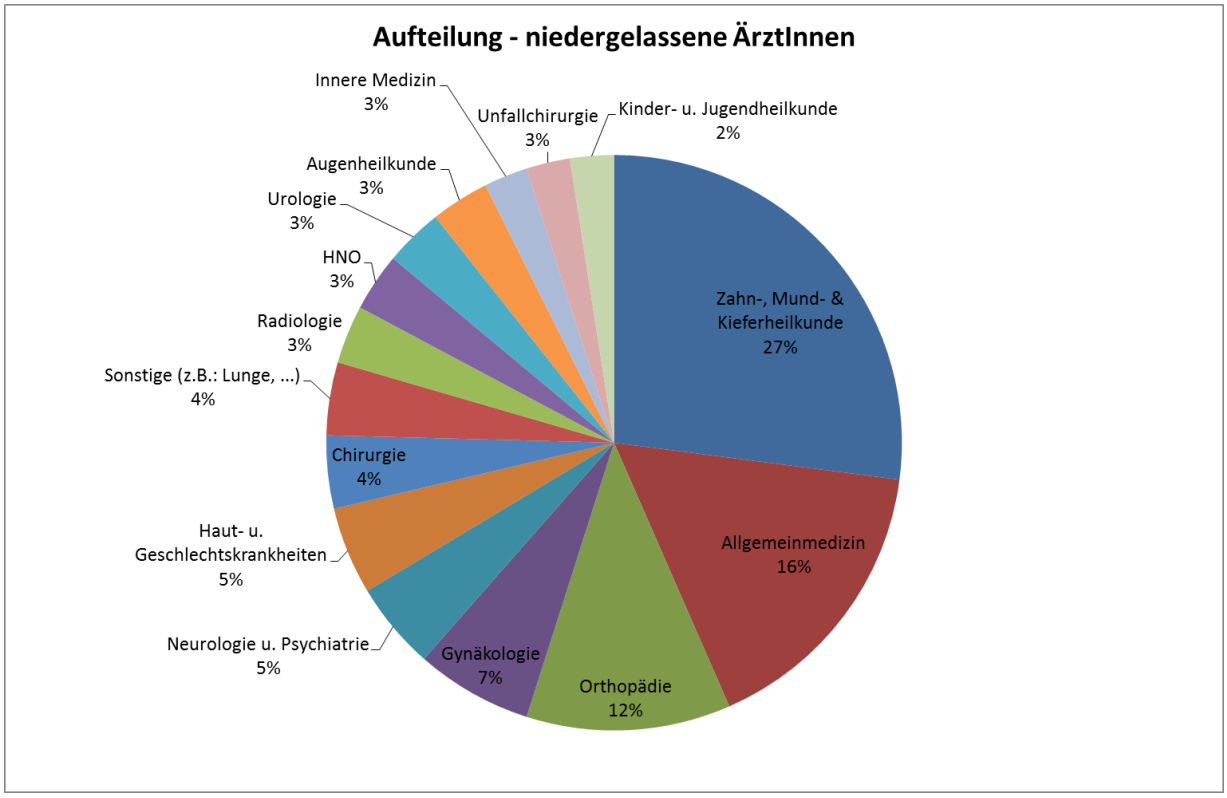
Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr



	Unfall/Unfallchirurgie	Chirurgie	Interne	Orthopädie	Gynäkologie	Sonstige	HNO	Neurologie	Anästhesie/Intensiv	Kinder- u. Jugendheilkunde	Urologie	Psychiatrie	Augen	Radiologie	Mund- u. Kieferheilkunde	Physikalische Therapie	Pneumologie
Jahr 2016	134	124	100	47	39	27	21	19	18	16	12	9	6	6	1	0	0
Jahr 2017	148	129	101	40	48	24	14	9	19	13	13	5	10	2	5	2	1

1.2.2. Niedergelassene ÄrztInnen

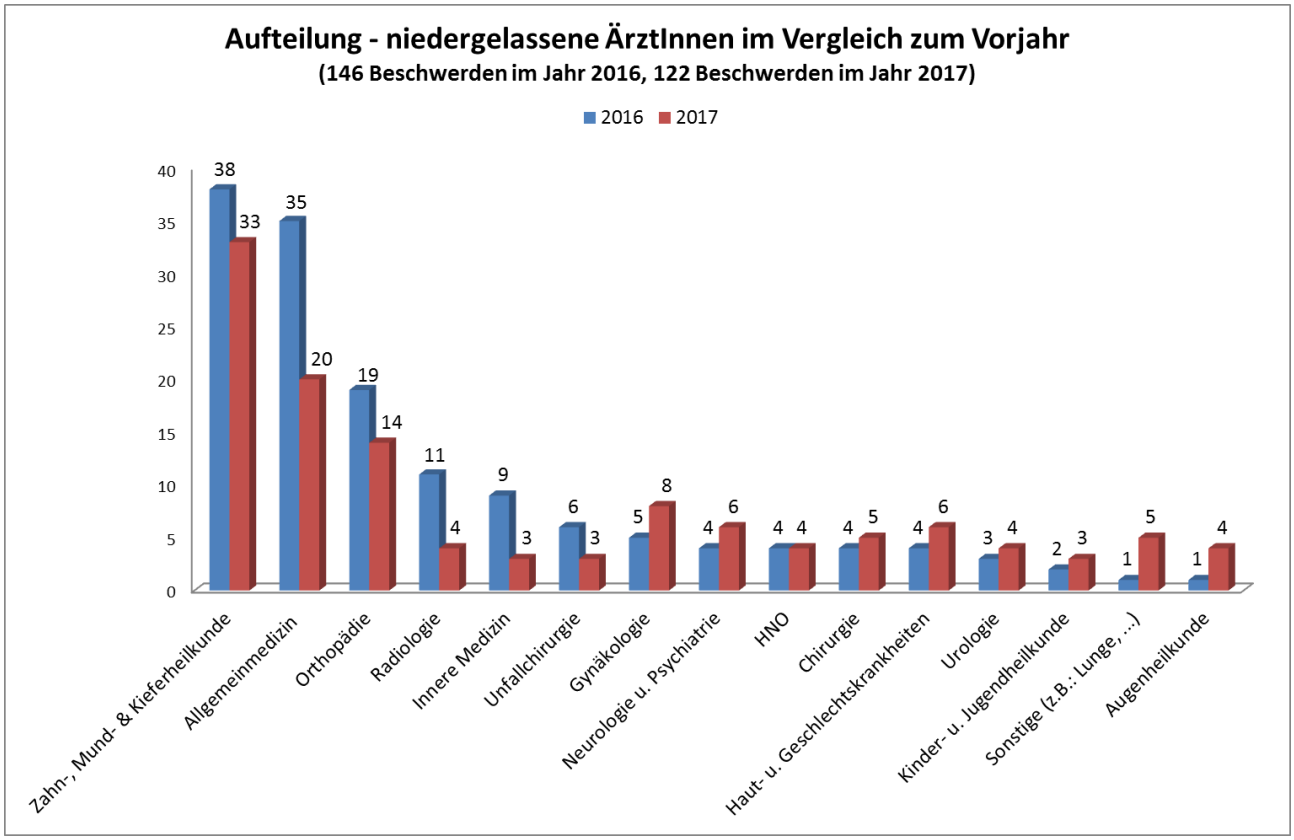
Aufteilung nach Fachgebieten



Insgesamt langten **122 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen ÄrztInnen** in die NÖ PPA ein.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Fachgebiete Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde mit 27%, die Allgemeinmedizin mit 16% sowie die Orthopädie mit 12%.

Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen einen Rückgang der Beschwerden um 16% verzeichnen.

1.2.3. Langzeitpflegebereich

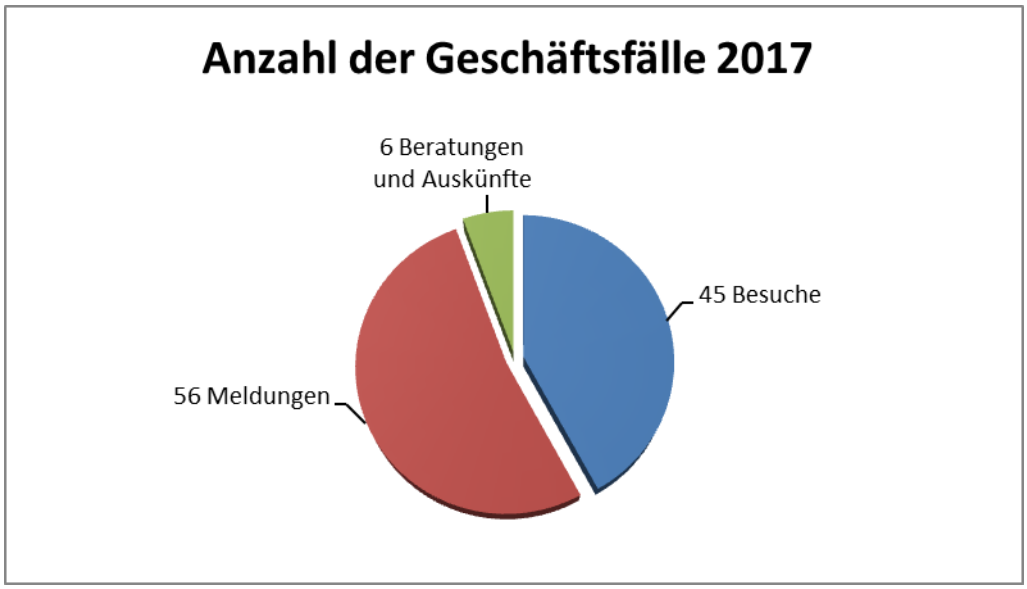
Mit April 2017 wurden die Pflegeagenden der NÖ PPA ausgebaut (nähere Informationen entnehmen Sie bitte dem Punkt **„5.2.1. Ausbau der Pflegeagenden“** ab Seite 61).

Die nachfolgenden Daten und Grafiken beziehen sich folglich auf einen Zeitraum vom 01. April bis 31. Dezember 2017. Aufgrund der neuen Teamzusammensetzung von vier neuen Mitarbeiterinnen sowie dem neuen Aufgabenbereich durch vorab stattgefundenes internes Teambuilding (Formulieren von Leitgedanken/Haltung, mit der das Team Pflegeanwaltschaft die Häuser besucht, Konzepterstellung, gegenseitiges Kennenlernen der neuen Mitarbeiterinnen, Erlangung von Sicherheit im neuen Aufgabenbereich, Abstecken von Aufgaben-/Zuständigkeitsbereichen etc.) erfolgte der erste Besuch am 27.04.2017.

Anzahl der Geschäftsfälle

Insgesamt wurden im Team Pflegeanwaltschaft **107 Geschäftsfälle** seit April 2017 verzeichnet. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

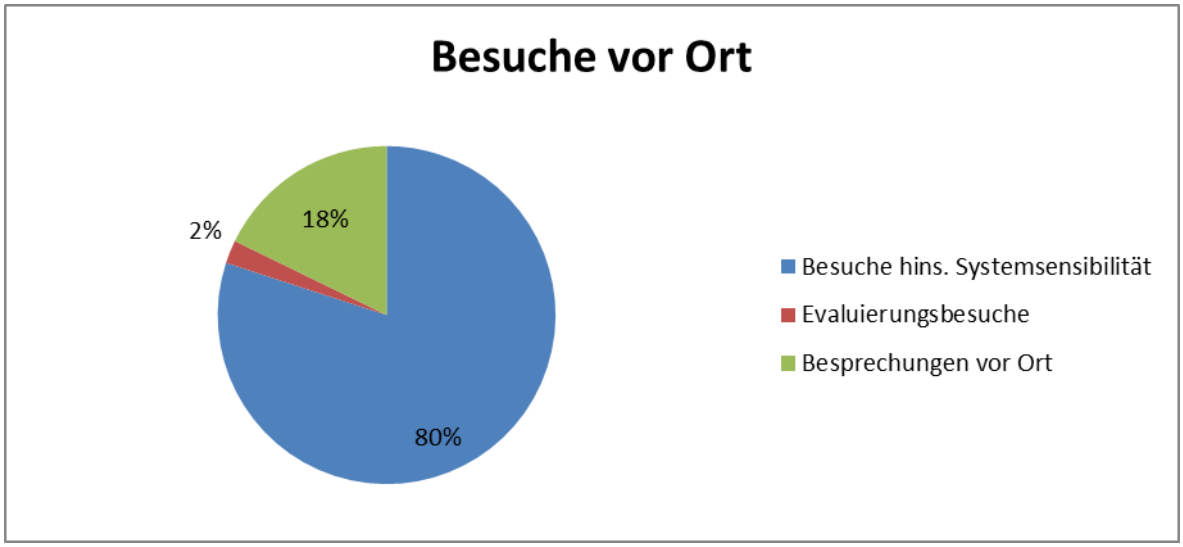
- 45 Besuche vor Ort
  - Besuche hinsichtlich Systemsensibilität
  - Evaluierungsbesuche
  - Besprechungen vor Ort
- 56 Meldungen
- 6 (Pflegefachliche) Beratungen und Auskünfte eine Langzeitpflegeeinrichtung betreffend



Besuche vor Ort

Insgesamt erfolgten **45 Besuche vor Ort**, davon waren

- 36 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität, also Besuche ohne Anlass (ergeben 80% aller Besuche),
- 1 Evaluierungsbesuch (ergibt 2% aller Besuche) sowie
- 8 Besprechungen vor Ort (ergeben 18% aller Besuche).



Besuche hinsichtlich Systemsensibilität:

Besuche hinsichtlich Systemsensibilität bedeuten, dass bei diesen Besuchen vor Ort mit allen fachlichen Sinnen der professionellen PflegeexpertInnen wahrgenommen wird, wie viel Systemsensibilität vorherrscht, damit Langzeitpflegeeinrichtungen Orte sind, an denen Menschen Qualität erleben dürfen. Ziel muss es immer sein, dass vor Ort Handlungen gesetzt werden, die letztlich der Lebensqualität der dort lebenden Menschen dienen. Im Zentrum stehen daher sogenannte weiche Faktoren wie die Atmosphäre im Haus, die wahrgenommene Kommunikationskultur, die Haltung und Wertschätzung gegenüber den in Einrichtungen lebenden Menschen, die Begegnungsqualität und die Führungskultur.

Evaluierungsbesuche:

Ein vorangegangener Besuch hat stattgefunden- Anlass des neuerlichen Besuches, des Evaluierungsbesuches, ist die erfolgte oder (mit schlüssiger Begründung) nicht erfolgte Umsetzung der Empfehlungen des Vorbesuches.

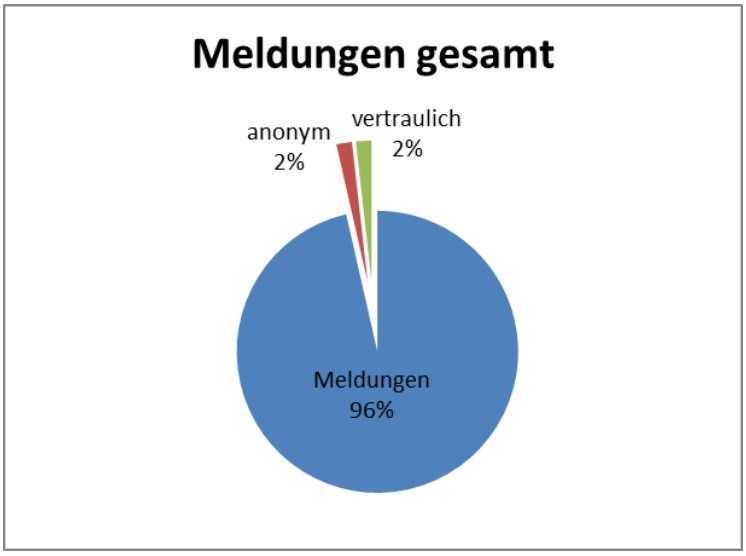
Besprechungen vor Ort:

Diese Besuche fanden anlassbezogen (aufgrund von Meldungen, Mitteilungen etc. von BewohnerInnen, deren Angehörigen, Mitarbeitenden, Führungspersonen etc.) statt und dienten vorwiegend zum Vermitteln zwischen den Beteiligten (beispielsweise in Form eines runden Tisches etc.).

Bei den einzelnen Besuchen in den Langzeitpflegeeinrichtungen ergaben sich aus unterschiedlichen Situationen heraus zahlreiche Gespräche mit BewohnerInnen, deren Angehörigen sowie Mitarbeitenden.

Meldungen

Insgesamt langten **56 Meldungen** in der NÖ PPA ein, von denen, eine Meldung vertraulich und eine Meldung anonym behandelt wurden.



Die Meldungen bezogen sich hauptsächlich auf pflegerische/pflegefachliche sowie strukturelle Belange. In seltenen Fällen war ein/e einzelne/r Mitarbeiter/in eines Hauses betroffen.

Alle eingegangenen Meldungen wurden individuell bearbeitet. Die aufgrund dieser Meldungen gesetzten Schritte seitens der NÖ PPA waren zum einen Besuche vor Ort hinsichtlich Systemsensibilität und zum anderen Besprechungen vor Ort, um zwischen den Menschen, die sich an die NÖ PPA wenden, und der jeweiligen Langzeitpflegeeinrichtung zu vermitteln.

Alle (Rück-)Meldungen wurden strukturiert bearbeitet und im Anlassfall Erkenntnisse sowie Ergebnis an die meldende Person (beziehungsweise alle involvierten Menschen) rückgemeldet.

Beratung und Auskünfte

Ab April 2017 wurden **6 (pflege-)fachliche Beratungen und Auskünfte** an Personen, eine Langzeitpflegeeinrichtung betreffend, erteilt. Weitere (allgemeine) Beratungen und Auskünfte sind in den „Beratungstätigkeiten“ inkludiert.

Gesamteindrücke

Aufgrund der Dichte an Besuchen vor Ort ergaben sich teils hochgradig unterschiedliche Eindrücke, die uns gleichzeitig den Aufbau eines Ideen- und Kompetenzpools ermöglichen. Dieser ermöglicht, im Bedarfsfall über good-practice-Beispielen zu berichten und Häuser auch damit zu unterstützen.

Zusammenfassend betrachtet ergeben sich unterschiedliche Wahrnehmungen für Zufriedenheit bei Pflege und Betreuung:

Für **BewohnerInnen** sind Zuwendung, Empathie sowie ausreichend Zeitressourcen für die Pflege und Betreuung entscheidend.

Für **Angehörige** stehen transparente Information sowie die Möglichkeit des aktiven Einbringens an oberster Stelle. Darüber hinaus ist das Eingehen auf Individualität und der persönlichen Gewohnheiten der zu pflegenden bzw. betreuenden Person bedeutend.

Mitarbeitende erleben individuellen Gestaltungsspielraum, Verantwortung und ausreichend Zeitressourcen für die Pflege und Betreuung als Grundpfeiler beruflicher Zufriedenheit.

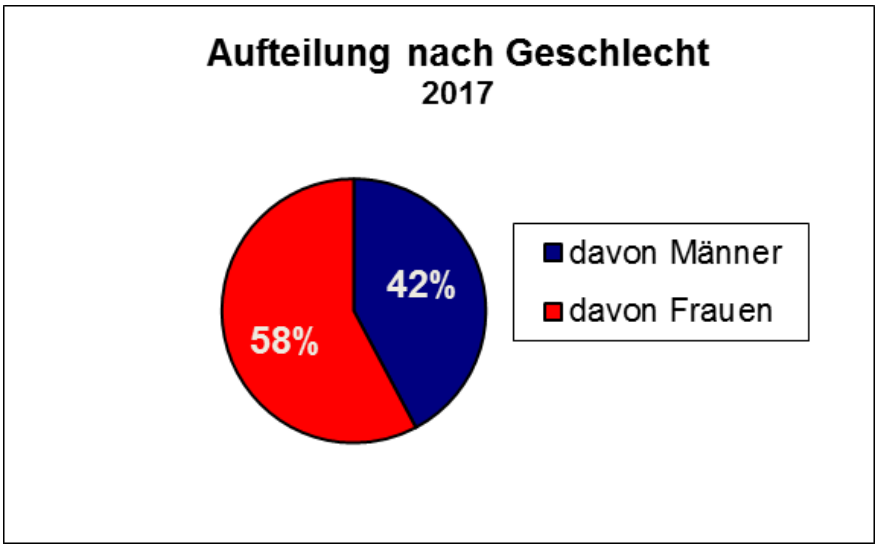
1.2.4. Patientenverfügungen

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (BGBl Nr.I 55/2006) in Kraft getreten. Im Zusammenhang damit hat sich für die Patienten- und Pflegeanwaltschaften 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.

Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

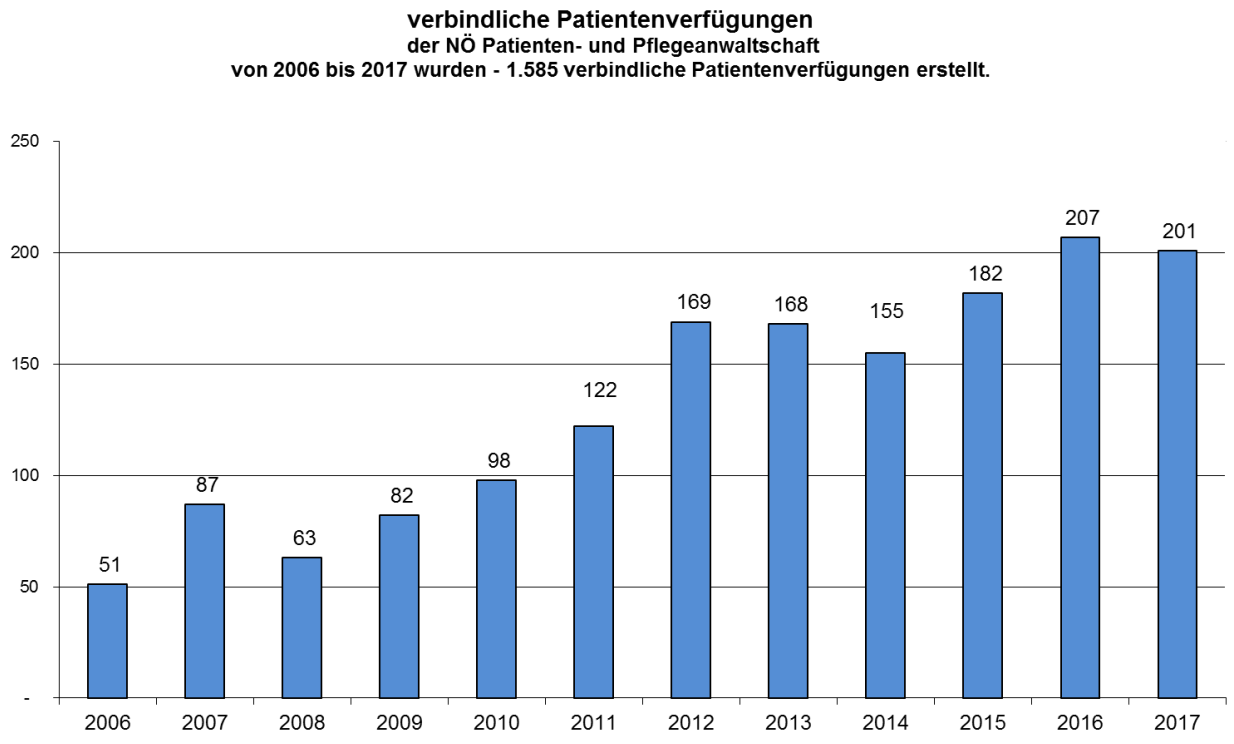
Im Jahr 2017 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 201 verbindliche Patientenverfügungen erstellt.

Dabei waren 117 Verfügende weiblich (58%) und 84 männlich (42%).



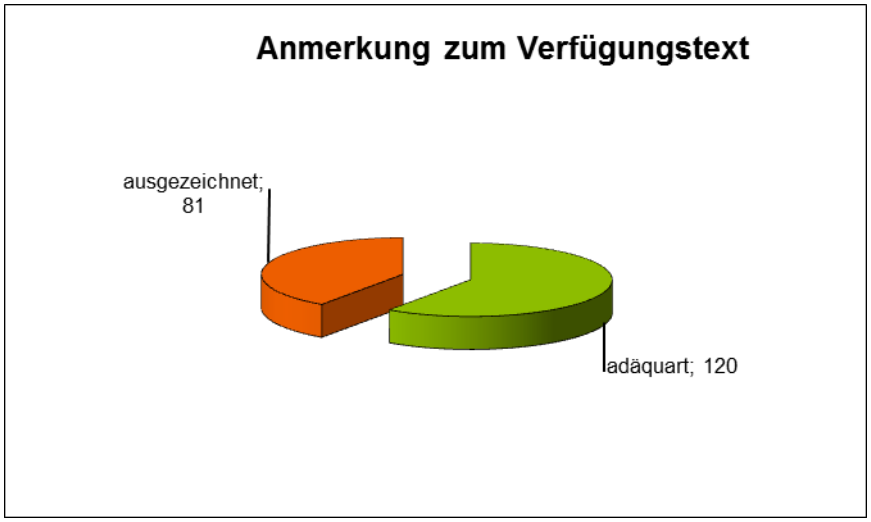
Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2017 wurden um 3% weniger verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA errichtet als im Vorjahr.



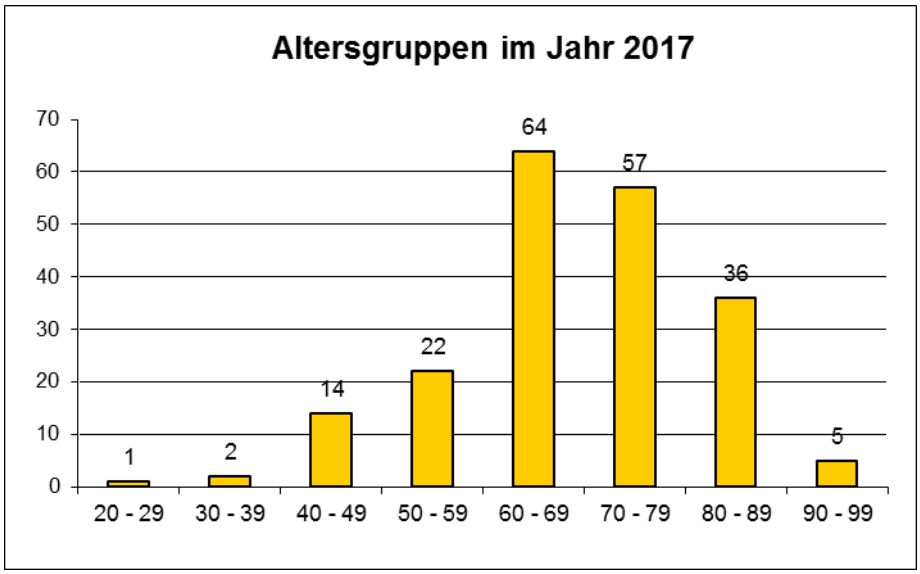
Anmerkung zum Verfügungstext

Positiv anzumerken ist, dass durch den Arbeitsbehelf der NÖ PPA (2. überarbeitete Auflage) zum Erstellen einer Patientenverfügung der Verfügungstext der jeweiligen ErstellerInnen in vielen Fällen ausgezeichnet formuliert wurde.



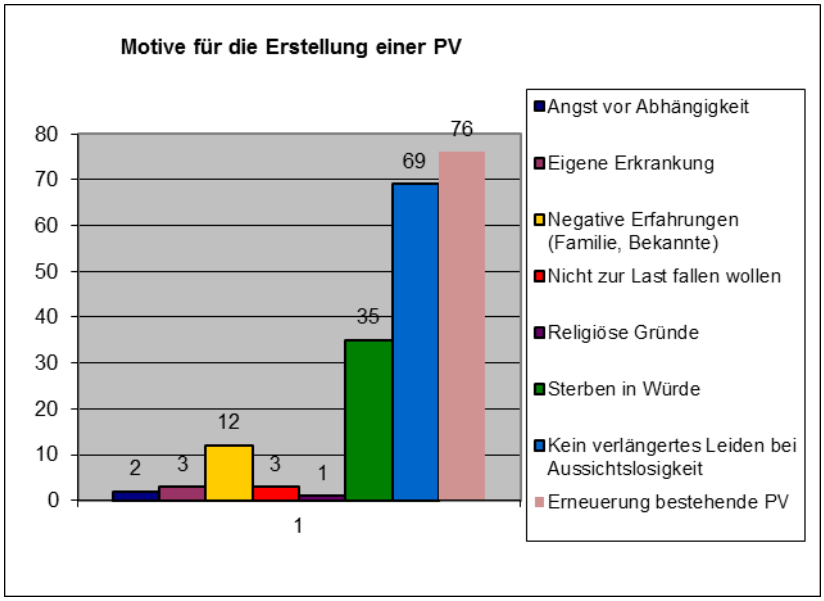
Alter

Die meisten Personen, welche eine verbindliche Patientenverfügung mithilfe der NÖ PPA erstellt haben, befinden sich in einem Lebensalter von 60 bis 69 Jahren.



Motive

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



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 JuristInnen Herrn Dr. Bachinger, Herrn Mag. Prunbauer oder Frau Mag. Mörsen. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

2. BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der PatientInnen ist zusätzlich zu einer genauen rechtlichen Überprüfung (wHR Dr. Gerald Bachinger, Mag. Michael Prunbauer oder Mag. Claire-Sophie Mörsen) eine ausführliche medizinische 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 2017 wurden von der NÖ PPA 281 Gutachten in Auftrag gegeben.

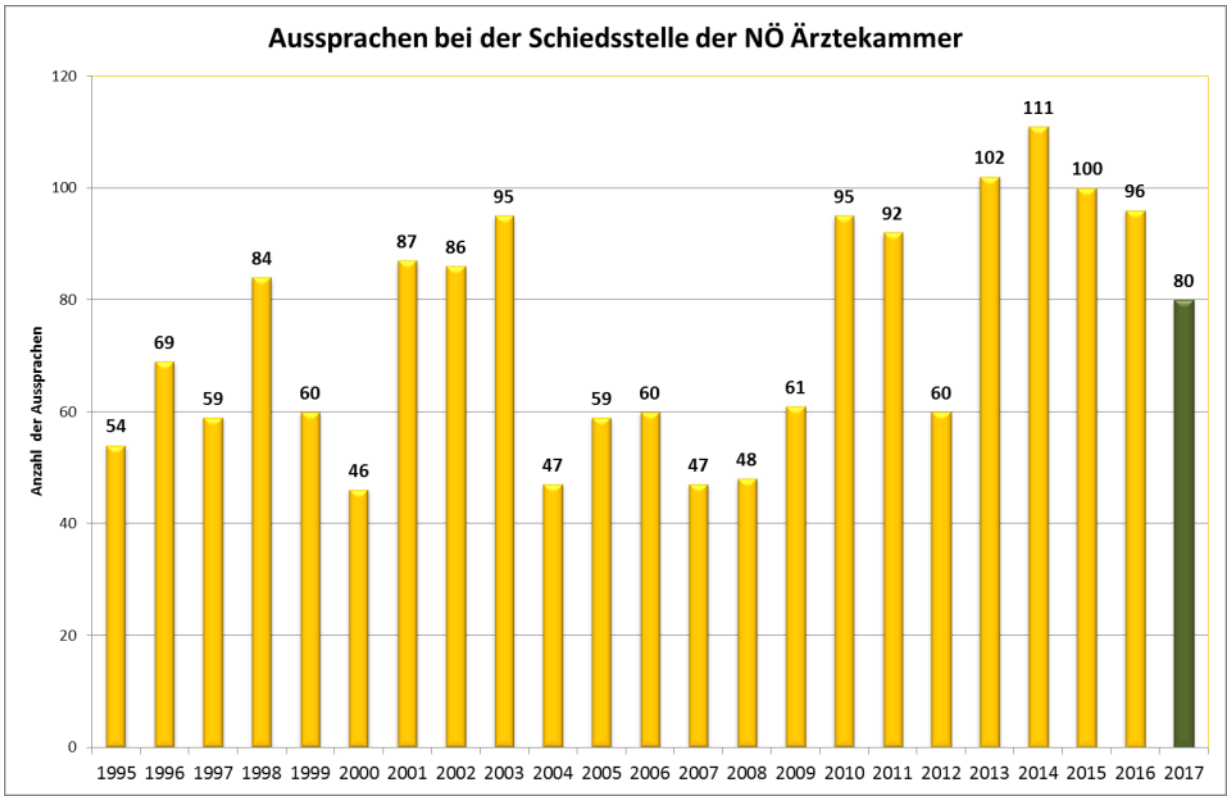
2.1. Vorgehensweise bei Schadensfällen

In Schadensfällen, bei denen von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen wird, hat die NÖ PPA entweder direkte Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Landeskliniken, niedergelassenen ÄrztInnen sowie Langzeitpflegeeinrichtungen 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/BewohnerInnen als auch für die betroffenen ÄrztInnen.

In manchen Schadensfällen konnte bei der Schiedsstelle keine Entschädigung für die betroffenen Personen 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 beziehungsweise in intensiven Gesprächen die medizinischen Hintergründe und die rechtlichen Grundlagen erörtert. Nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte eine Befassung der Gerichte.

2.2. Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer

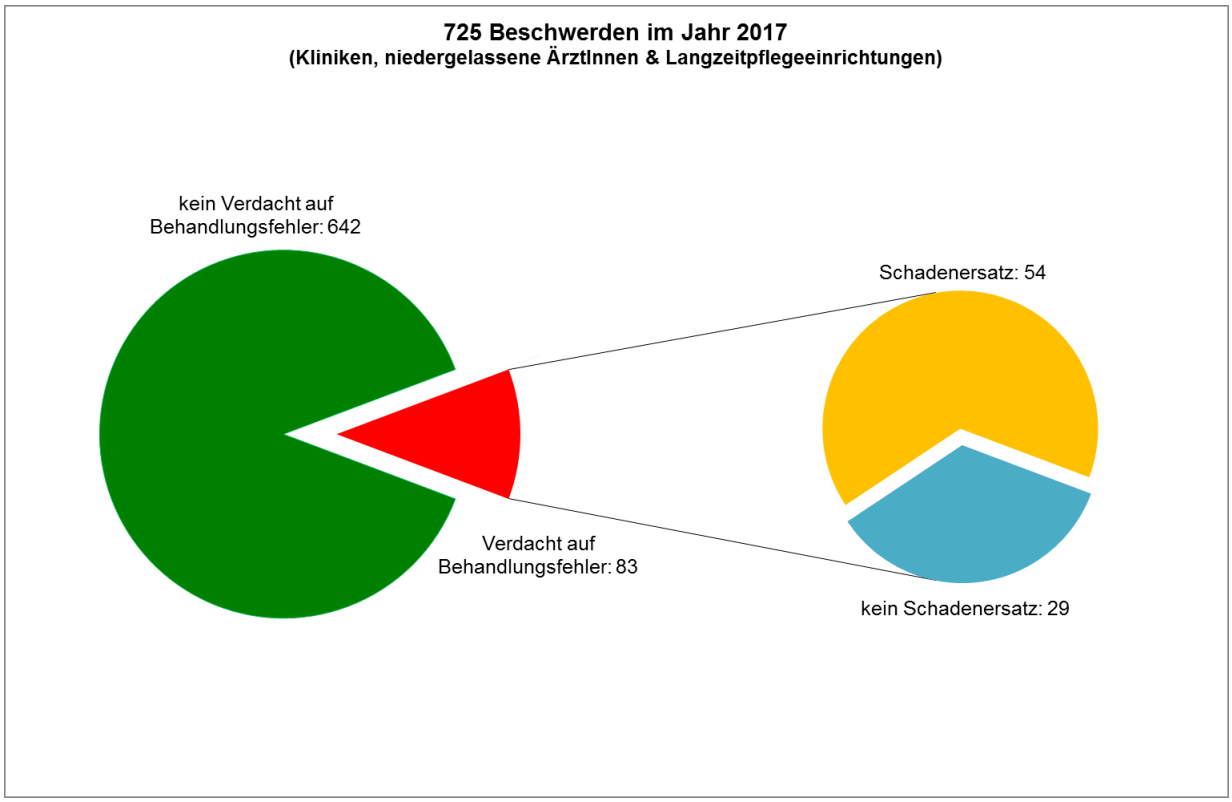


Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat reibungslos funktioniert. Die fachlich hoch qualifizierte Zusammensetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können. Im Jahr 2017 fanden insgesamt 80 Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt.

In einigen Fällen gab es auf Vorschlag der Schiedsstelle für eine Schadensabgeltung weitere Nachverhandlungen seitens der NÖ PPA mit der Versicherung des jeweiligen Klinikums 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.

2.3. Summe der Schadensfälle



Im Jahr 2017 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **725 Beschwerden** über Kliniken, niedergelassene ÄrztInnen sowie Langzeitpflegeeinrichtungen bei der NÖ PPA eingebracht. Dies mit der Begründung beziehungsweise der Vermutung, dass aus ihrer Sicht fachliche Fehler aufgetreten seien.

Die erste Überprüfung durch die NÖ PPA hat in **83 Beschwerdefällen** (von insgesamt 725) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Behandlungsfehler ergeben.

Anders ausgedrückt: In 642 Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten medizinischen beziehungsweise 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/ zwischen-menschlichen Bereich.

Von den 83 Verdachtsfällen im Jahr 2017, konnte in 54 Fällen Schadenersatz erreicht werden, welche finanziell (durch die jeweilige Haftpflichtversicherung des Hauses) **entschädigt** wurden.

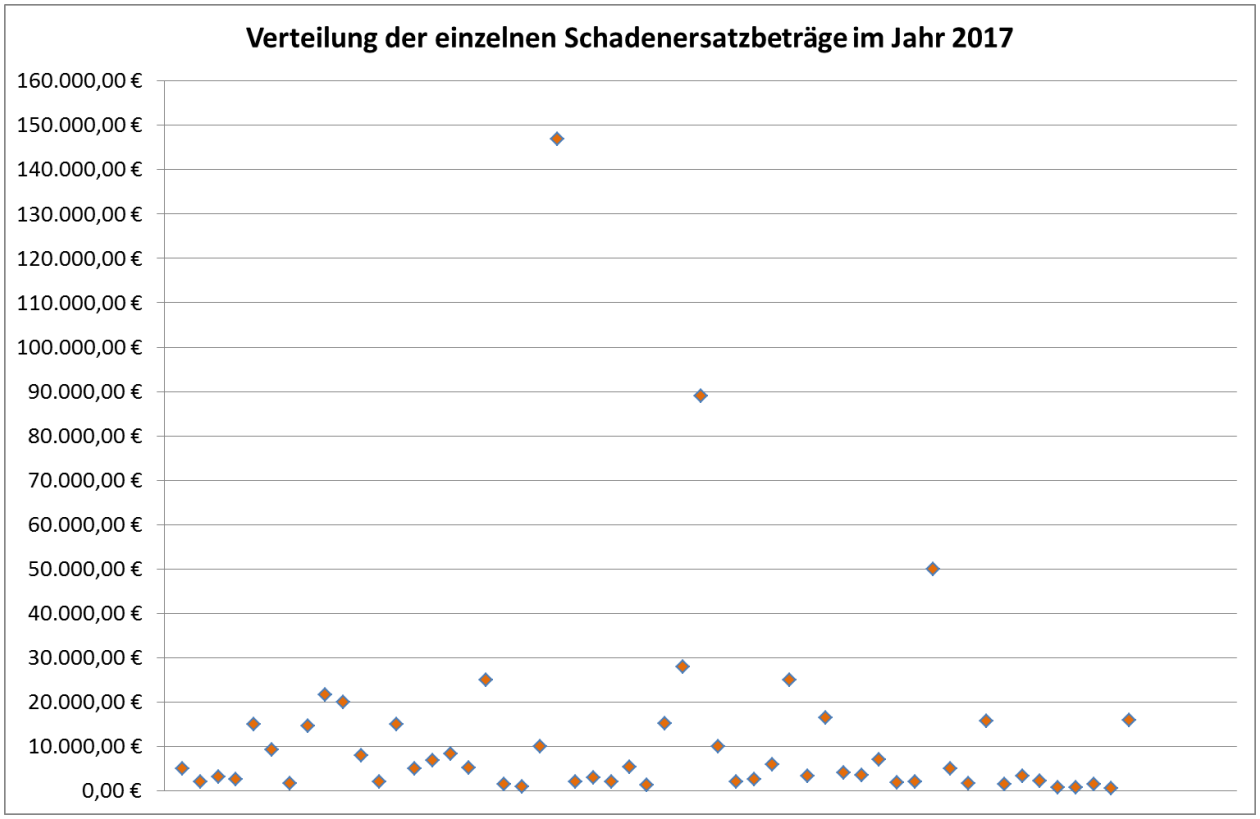
In 29 Fällen konnte kein Schadenersatz über die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Allerdings konnte einigen dieser PatientInnen über den NÖ Patienten- Entschädigungsfonds geholfen werden.

Nähere Informationen dazu

Im Bericht des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds!

2.4. Höhe der Schadenersatzbeträge

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. Summe der Schadenersatzbeträge

Von den insgesamt 54 Personen, welche durch die Haftpflichtversicherung des jeweiligen Hauses entschädigt wurden, gab es zwei unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Abwicklung:

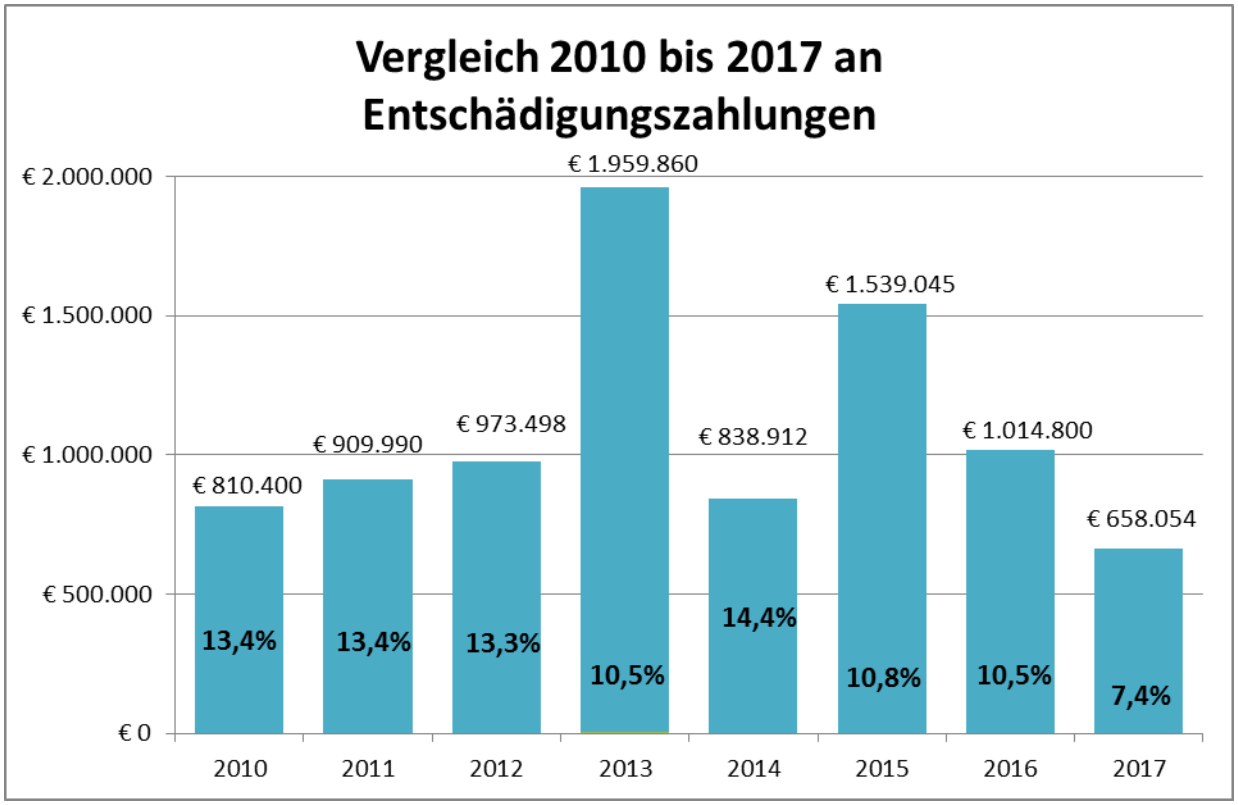
- 43 der 54 Entschädigungsfälle wurden **direkt über die Haftpflichtversicherung** erledigt.

- In 11 Fällen erfolgte die Abhandlung **über die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer.**

Die Auszahlung erfolgte allerdings in beiden Fällen über die jeweilige Haftpflichtversicherung!

Die Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge für das Jahr 2017 beträgt **€ 658.054.-**, wobei seit dem Jahre 2000 Entschädigungszahlungen in der Höhe von 20,8 Mio. € ausbezahlt worden sind.

Nachfolgende Grafik bildet die Gesamtsummen der Jahre 2000 bis 2017 ab.



Die Prozentzahlen der einzelnen Jahre ergeben sich wie folgt:

Im Jahr 2010 wurden **96 Personen von 716** eingelangten Beschwerdefällen entschädigt. Das entspricht einem Anteil von **13,4%** an Beschwerden, die mit einer Entschädigung beendet wurden.

Im Jahr 2011 wurden von insgesamt **658 Personen**, welche sich beschwerten, **88 Personen** finanziell entschädigt, was ebenfalls einen Anteil von **13,4%** entspricht.

2012 langten **743** Beschwerden ein, wovon **99** eine finanzielle Entschädigung erhielten. Dies ist ein prozentueller Anteil von **13,3%**.

Im Jahr 2013 wurden **81 Personen von 771** eingelangten Beschwerdefällen entschädigt. Das entspricht einem Anteil von **10,5%**.

Im Jahr 2014 sind **734 Beschwerden** eingelangt. Eine Entschädigung erfolgte in **106 Fällen,** damit liegt der Anteil bei **14,4%**.

2015 langten ebenfalls **734** Beschwerden ein, wovon **79** eine finanzielle Entschädigung erhielten. Dies ist ein prozentueller Anteil von **10,8%**.

Im Jahr 2016 wurden von insgesamt **746 Personen**, welche sich beschwerten, **78 Personen** finanziell entschädigt, was einen Anteil von **10,5%** darstellt.

2017 war das prozentuelle Ergebnis **7,4%**, welches sich mit den insgesamt **725 eingelangten** und **54 entschädigten** Fällen errechnet.

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.

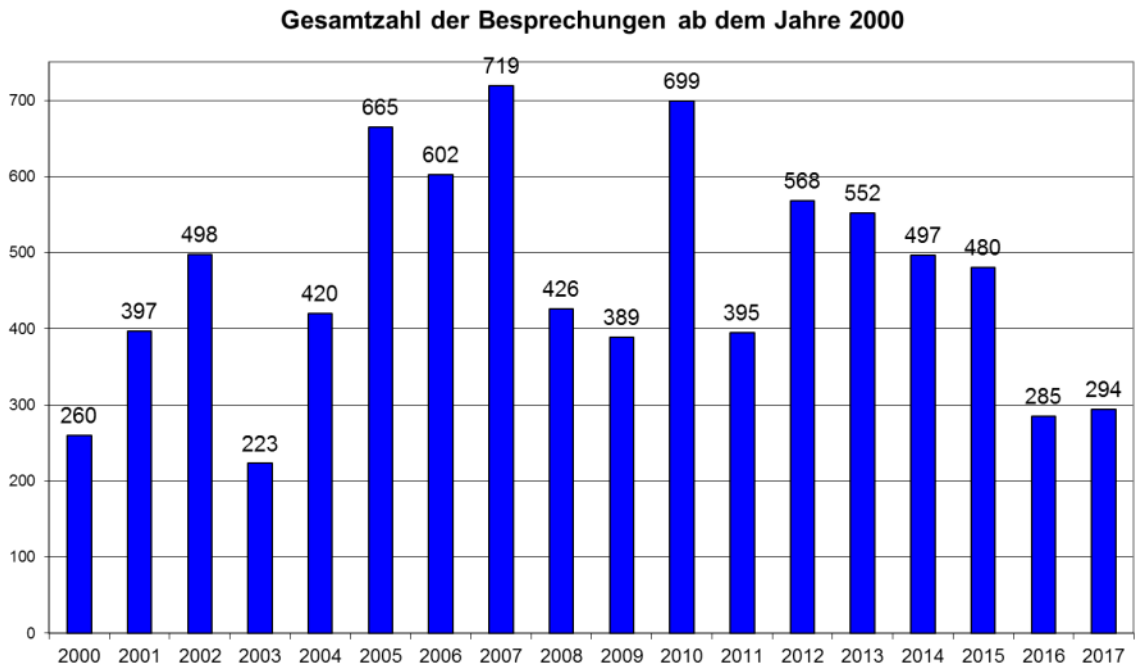
Unsere MitarbeiterInnen führten im Jahr 2017 **8.501 ausgehende Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen sowie Gesundheitspersonal.

Auf Stunden umgelegt, bedeutet dies eine Dauer von über **299 Stunden**.

Die eingegangenen Telefonate sind dabei nicht berücksichtigt.

3.2. Persönliche Besprechungen

Insbesondere bei komplexen Situationen, umfassenden Meldungen uä. legen wir großen Wert auf den persönlichen Kontakt mit den PatientInnen beziehungsweise deren Angehörigen, um das Ergebnis klar und verständlich darlegen zu können, sodass sich diese ausreichend informiert, beraten sowie betreut fühlen. Speziell mit persönlichen Gesprächen ist es weitgehend möglich, die ursächlichen Beschwerdegründe vollständig herauszuarbeiten und zu vermitteln, dass die geäußerten Anliegen bei uns ernst genommen werden.



Im Jahr 2017 fanden 294 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 PatientenInnen- und BewohnerInnenrechte zu steigern.

Nachfolgend einige Impressionen unserer Medien- und Öffentlichkeitsarbeit:

Pressekonferenz „Sicher vernetzt: ELGA startet mit 10. Jänner in den NÖ Kliniken“

(Foto: © NLK Reinberger)

Podiumsdiskussion des Jahrbuchs „Gesundheitspolitik und -wirtschaft 2016“

am 10. Jänner 2017

(Foto: Archiv NÖ PPA)

(Foto: © www.christian-husar.com)

(Foto: © www.christian-husar.com)

Pressekonferenz „Neustrukturierung der NÖ Pflegeaufsicht und Ausbau der Pflegeagenden der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft“

am 22. Februar 2017

(Fotos: © Martin Kräftner)

Pressekonferenz „Ausbau der Strahlentherapie in NÖ“

am 02. März 2017

(Fotos: © Martin Kräftner)

Pressekonferenz „1450 – Ihre telefonische Gesundheitsberatung“

am 07. April 2017

(Fotos: © Martin Kräftner)

„Kirschblütengespräch“ in der Japanischen Botschaft

am 06. April 2017

(Foto: © Katharina Schiffl)

ARGE Vollversammlung für HeimleiterInnen und PflegedienstleiterInnen

am 21. Juni 2017

(Fotos: © Martin Kräftner)

Pressekonferenz der Österreichischen Plattform für Patientensicherheit

„Speak Up! Wenn Schweigen gefährlich ist“

am 20. September 2017

(Fotos: © ÖÄK/ Bernhard Noll)

Pressekonferenz der Wirtschaftskammer Österreich

„Nachhaltigkeit und Qualität im Gesundheitswesen sichern: Wie der Balanceakt gelingen kann“

am 09. Oktober 2017

(Fotos: Archiv NÖ PPA)

Podiumsdiskussion in der Britischen Botschaft

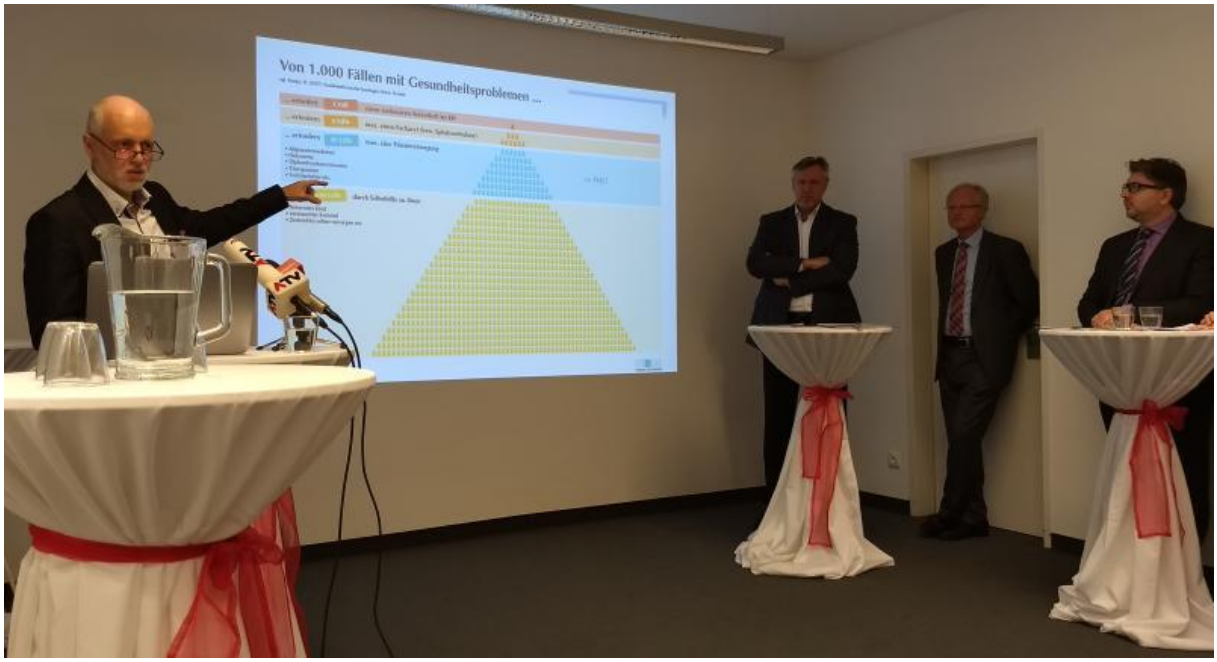
am 18. Oktober 2017

(Fotos: Archiv NÖ PPA)

Pressekonferenz „MANIFEST- Gesundheit neu denken!“

Die Taskforce stellt sich vor

am 13. November 2017



(Fotos: Archiv NÖ PPA)

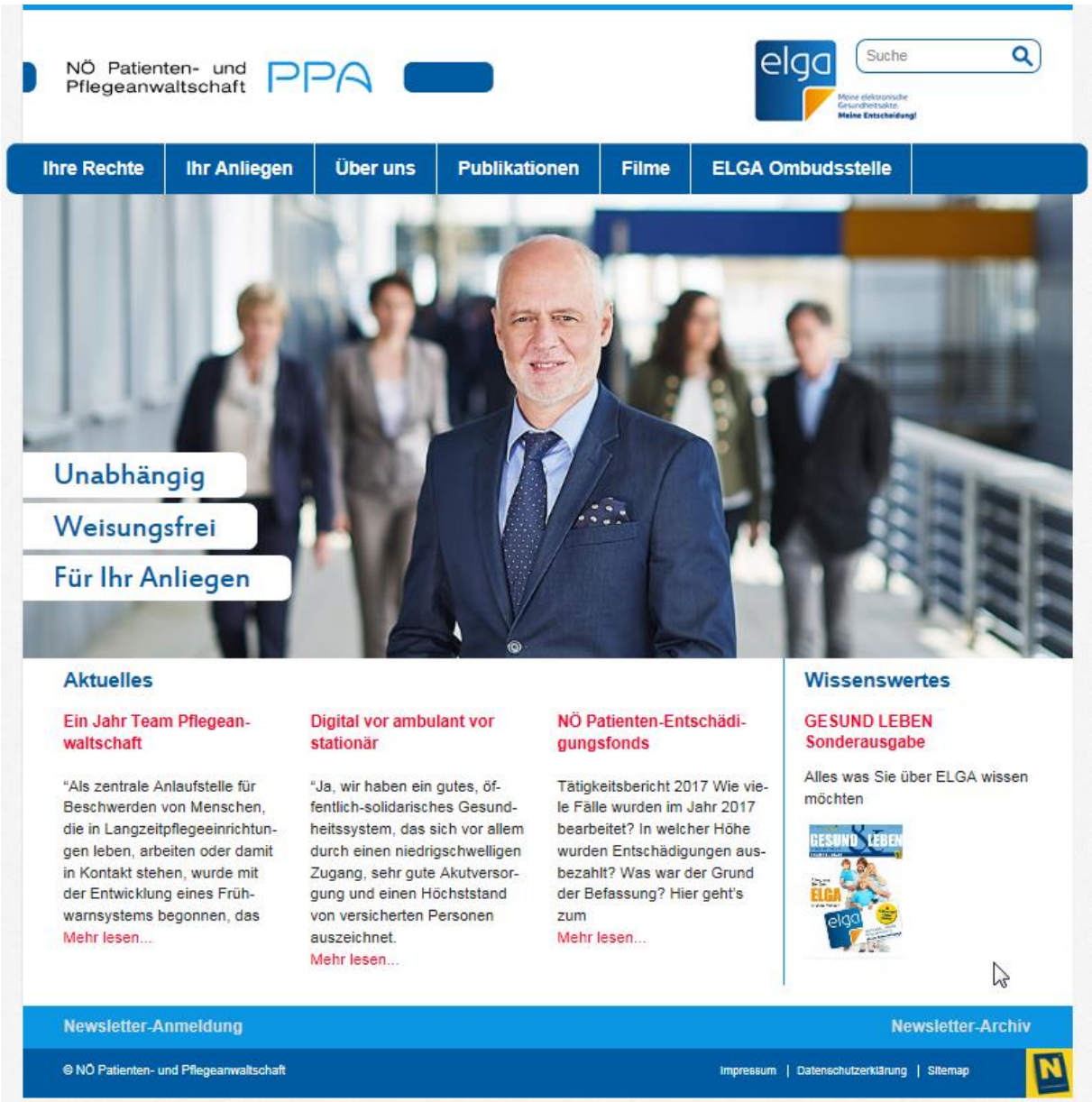
Podiumsdiskussion „Prävention nosokomialer Infektionen: So schützen Krankenanstalten ihre Patienten, ihre Mitarbeiter und sich selbst“

am 21. November 2017

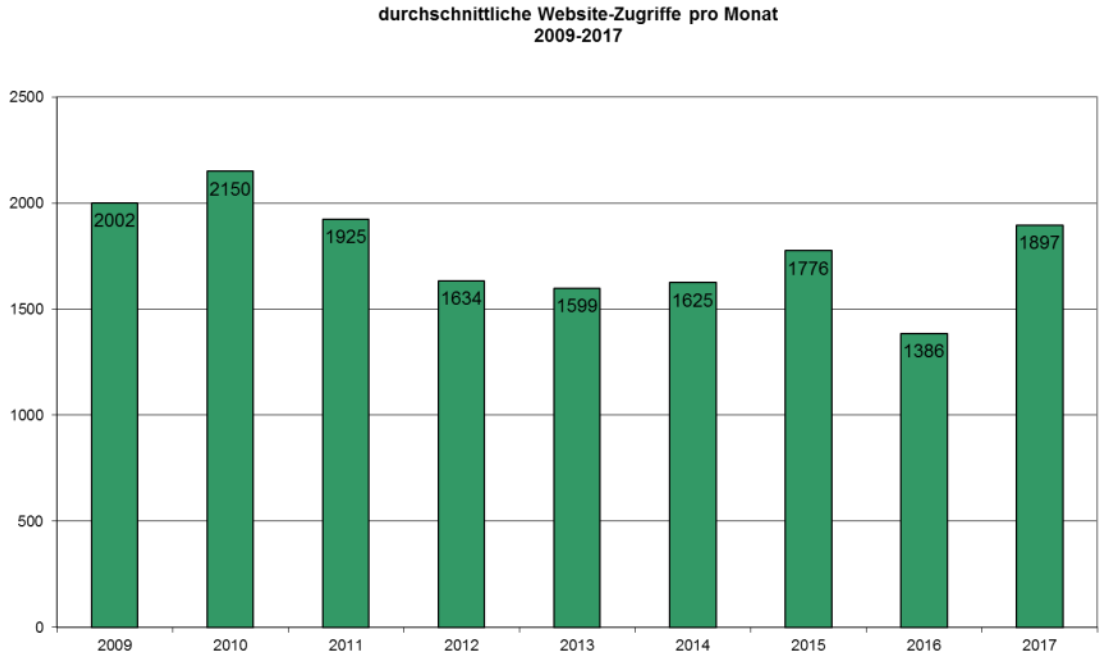
(Fotos: © Nicholas Bettschart)

3.4. Homepage

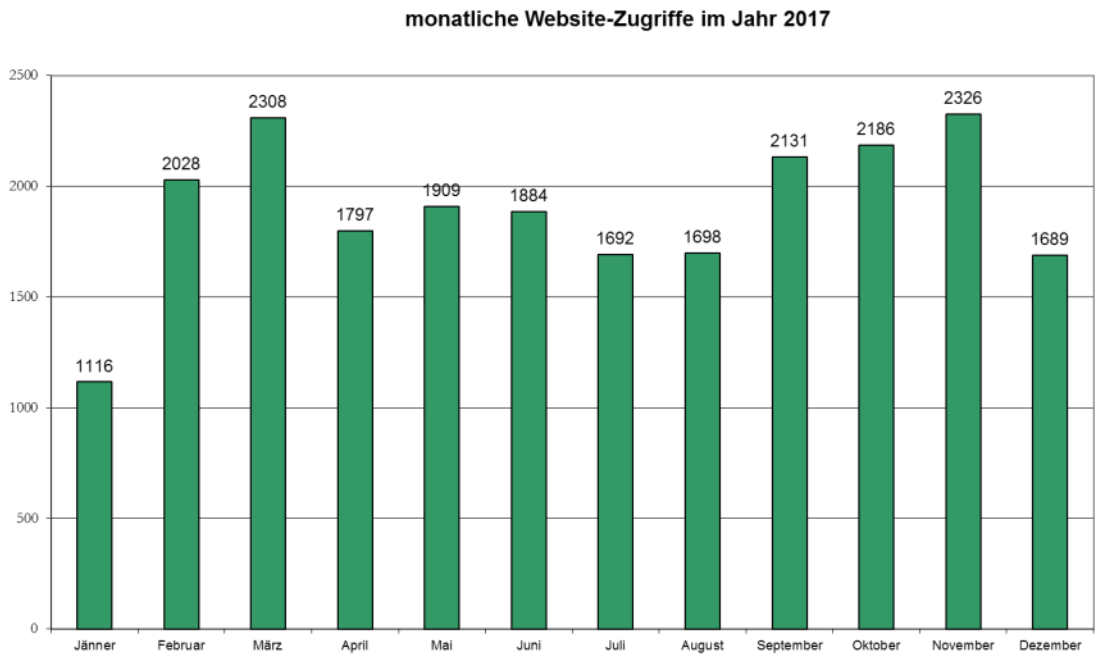
Unsere Homepage www.patientenanwalt.com erfreut sich großer Beliebtheit. Eine Aktualisierung findet zumindest monatlich statt, bei der neue Beiträge beziehungsweise ExpertInnenletter veröffentlicht werden.



Im Jahre 2017 hatten wir insgesamt **22.764 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **1.897 Zugriffen** pro Monat.



Nachfolgende Grafik zeigt die monatlichen Zugriffe auf der Homepage der NÖ PPA von Jänner bis Dezember 2017.

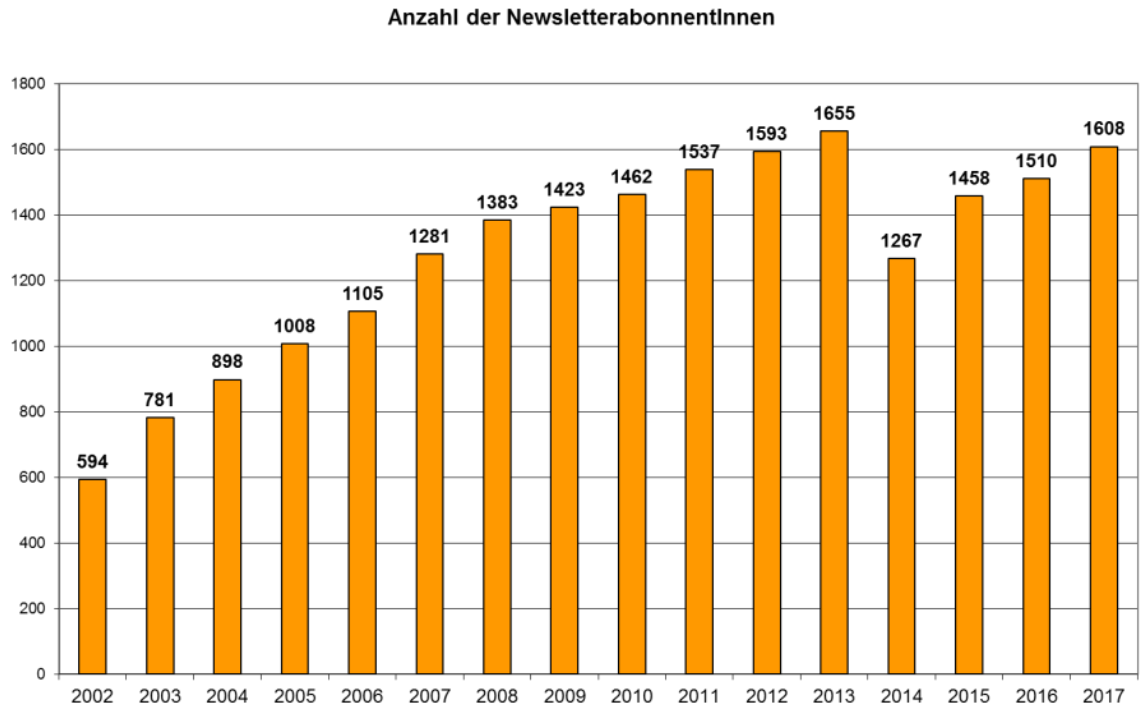


Die meisten Zugriffe erfolgen aufgrund unserer monatlich neu veröffentlichten ExpertInnenlettern in den unterschiedlichsten Kategorien (Gesundheitswesen,

Pflege, Palliative Care, Patientenverfügungen etc.). Im Jahr 2016 kam ein neuer Bereich, die Kolumne von der „Ermi-Oma“ dazu. Diese Rubrik erfreut sich großer Beliebtheit.

Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos auf unserer Homepage unter „Newsletter- Anmeldung“ oder unter http://56620.seu1.cleverreach.com/f/56620-120201/ abonniert werden kann (eine Abmeldung ist selbstverständlich jederzeit wieder möglich).

Im Jahr 2017 waren es insgesamt 1.608 aktive AbonnentInnen, welche unseren Newsletter monatlich elektronisch erhielten. Das ist eine Steigerung zum Vorjahr um 6%.


Anzahl der NewsletterabonnentInnen
1800
1600
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
594
781
898
1008
1105
1281
1383
1423
1462
1537
1593
1655
1267
1458
1510
1608
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1. Tagung der ARGE PatientInnenanwältInnen

Am 22. und 23. Juni 2017 in Salzburg mit den Themen:

- Update ELGA Ombudsstellen
- Patientenverfügungsgesetz
- Kooperation mit Gleichbehandlungsanwaltschaft
- Aufklärungsthematik; Vortrag Prof. Dr. Andel
- MedAustron; Referat DI Alfred Zens

Am 30 November und 1. Dezember in Graz mit den Themen:

- Patienten-Entschädigungsfonds; best practices
- Patient Blood Management; Vortrag Dr. Peter Perger
- Referat „virtuelle EBA“; Dr. Gomsi
- Defizite in der Schmerzversorgung
- Zukunft der österr. Apotheken; Referat Mag. Podroschko
- Behindertenanwalt Dr. Hansjörg Hofer

(Fotos: Archiv NÖ PPA)

4.2. Netzwerk– Ombudsstellen (NeO)

10 Jahre Netzwerk Ombudsstellen in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken

Seit 10 Jahren gibt es in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken ein flächendeckendes systematisches Beschwerdemanagement.

In der Pilotphase von 2003 – 2007 wurden in enger Kooperation zwischen der NÖ Pflege- und Patientenanwaltschaft und den NÖ Landeskliniken die Grundlagen der Arbeit und Zusammenarbeit der Ombudsstellen geschaffen. Als Vorreiter in Österreich auf diesem Gebiet waren uns ein ganzheitlicher Ansatz, eine gute Einbindung in die Unternehmensstrukturen und die laufende Weiterentwicklung und Anpassung an neue Herausforderungen ein besonderes Anliegen. Die Implementierung einer Datenbank für die Ombudsstellen zur Dokumentation des jeweiligen Beschwerdeprozesses stellte den Abschluss der Pilotphase dar.

Im Durchschnitt werden landesweit pro Jahr rund 1.200 Beschwerden professionell und nachhaltig durch unsere Expertinnen und Experten bearbeitet. Dies wird durch eine enge Verknüpfung zum Qualitäts- und Risikomanagement in den einzelnen Kliniken, einer landesweiten einheitlichen Beschwerdeerfassung, der Abgleichung von aufgetretenen Schadensfällen, der Ableitung von verbessernden Maßnahmen und der Evaluierung dieser garantiert.

Die Kolleginnen und Kollegen der Ombudsstellen sind mehrfach gefordert. Sie benötigen neben einer hohen fachlichen Kompetenz im Bereich Qualitäts- und Risikomanagement, viel Geduld, Belastbarkeit, Empathie und ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten.

Unser Resümee nach 10 Jahren Arbeit in den Ombudsstellen:

„Vieles sind letztendlich immer wieder Kommunikationsprobleme und der Wille, daran zu arbeiten."

Marianne Dacho, MSc, Landesklinikum Gmünd, Waidhofen/Thaya – Zwettl

„Ganz wichtig ist, dass die Ombudsfrau/Ombudsmann Verständnis für den Beschwerdeführer aufbringt. In Wahrheit fängt jede Beschwerde aufgrund eines Fehlers in der Kommunikation an. Hervorragende kommunikative Fähigkeiten im Beschwerdemanagement sind daher ein wesentlicher (Erfolgs)Faktor."

Angelika Obermüller MSc, Landesklinikum Waidhofen/Ybbs

„Ich bin seit dem Jahr 2003 im LK Scheibbs für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich und es ist rückblickend für mich sehr schön zu beobachten, wie sich die Gesamtorganisation zum Thema „Beschwerden an sich" weiterentwickelt hat. Ich kann mit Fug und Recht sagen, wir sind hier eine „lernende Organisation". Wir haben eine klare Vision, orientieren uns am Nutzen für unsere Patientinnen und Patienten, ich spüre gegenseitiges Vertrauen und Teamgeist dazu im interdisziplinären Team."

Christa Stöger, Landesklinikum Scheibbs

„Durch unsere Beschwerdegespräche ergibt sich eine WIN-WIN Situation: Für Mitarbeitende die Bestätigung in ihrem Handeln oder Verbesserungsmöglichkeiten für künftige Gesprächsführungen. Für den Beschwerdeführer/-führerin eine aktive Kontaktaufnahme durch die Ombudstelle und ein intensiveres Eingehen auf ihre Situation abseits des Klinikalltags. Jeder Beschwerdeführer wird darüber informiert, was mit der Beschwerde passiert."

Gertrude Gaal, Landesklinikum Lilienfeld

5. INTERNES

5.1. Unser Team

wHr Dr. Gerald Bachinger
Jurist, NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

wHr Dr. Alexander Ortel
Arzt, Stellvertreter von Dr. Bachinger

FACHBEREICH „Patienten-Entschädigungsfonds/ Haftung/ Öffentlichkeitsarbeit“

Mag. Michael Prunbauer
Jurist

Mag. Claire-Sophie Mörsen
Juristin

Martin Kräftner
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger

FACHBEREICH „Beschwerdemanagement“

Maria Prügl
Büroleitung,
Sachbearbeiterin

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Clemens Orthofer
Sachbearbeiter

Simone Schmidt
Sachbearbeiterin

Sabine Heinrich
Sachbearbeiterin

FACHBEREICH „Team Pflegeanwaltschaft“

Mag. (FH) Lisa Haderer
Teamleitung
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin,
Studium Gesundheitsmanagement, Mediatorin

Jana Bôtošová, BSc
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin,
Studium Advanced Nursing Practice

Michaela Brantner, BSc, MA
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin,
Studium Advanced Nursing Practice sowie
Management von Gesundheitsunternehmen

Doris Bugl, BSc
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin,
Studium Advanced Nursing Practice

5.2. Strukturelle Veränderungen

Neben einer **Standortübersiedelung** der NÖ PPA am 7. und 8. August 2017 vom Tor zum Landhaus (Glaswürfel) ins **Haus 13, Landhausplatz 1, 3109 St. Pölten** fanden heuer noch zwei weitere wesentliche Veränderungen innerhalb der NÖ PPA statt.

Zum einen wurde unser Team um vier Mitarbeiterinnen erweitert (Team Pflegeanwaltschaft), zum anderen erhielten wir, im Rahmen der Elektronischen Gesundheitsakte, kurz ELGA, auf Bundesebene neue Aufgaben, die ELGA-Ombudsstelle.

5.2.1. Ausbau der Pflegeagenden

Mit April 2017 werden die Pflegeagenden der NÖ PPA ausgebaut und das Team des Fachbereiches „**Team Pflegeanwaltschaft**“ nimmt seine Tätigkeit auf.

Diese neue Agenda der NÖ PPA ist zentrale Anlaufstelle für Lob, (Rück-) Meldungen sowie Anliegen/Beschwerden von Menschen, die in Langzeitpflegeeinrichtungen leben, arbeiten oder damit in Kontakt stehen (beispielsweise als Angehörige oder Vertrauenspersonen). Darüber hinaus wurde ein Frühwarnsystem entwickelt, das dazu beitragen soll, Fehlentwicklungen aufzuzeigen.

Das Novum des Ansatzes und gleichzeitig ergänzende Aufgabe ist es, bei Besuchen vor Ort mit allen Sinnen wahrzunehmen, wie viel Systemsensibilität

vorherrscht, um zu vermitteln, dass Langzeitpflegeeinrichtungen Orte sind, an denen Menschen Qualität erleben dürfen und ob Handlungen letztlich zum Vorteil der dort lebenden Menschen gesetzt werden. Im Zentrum stehen daher sogenannte weiche Faktoren wie die Atmosphäre im Haus, die wahrgenommene Kommunikationskultur, die Haltung und Wertschätzung gegenüber den in Einrichtungen lebenden Menschen, die Begegnungsqualität und Führungskultur.

Die NÖ PPA ist nicht Teil der jeweils besuchten Organisation und damit eine Institution mit einem unabhängigen Blick von außen. Diesen Außenblick nutzend möchten wir mit dem jeweiligen Haus in einen fachlichen, interdisziplinären und konstruktiven Dialog kommen, praxisnahe Lösungs- oder Entwicklungswege aufzeigen, positive Ansätze stärken und negative Trends eindämmen.

Als vierköpfiges Team teilten wir die 109 Häuser unseres Zuständigkeitsbereichs in Regionen ein mit dem Ziel, jedem Haus eine konkrete Ansprechpartnerin bei der NÖ PPA, die ihrerseits wiederum umfassend mit dem Haus vertraut ist, zur Verfügung zu stellen. Neben dem Austausch mit den einzelnen Häusern legen wir großen Wert auf die Vernetzung mit Ausbildungseinrichtungen und FachexpertInnen, die ebenfalls in regelmäßigem Kontakt mit Einrichtungen der Langzeitpflege stehen. Ziel dieser Vernetzungstreffen ist auch, Synergien zu nutzen und Doppelgleisigkeiten nach Möglichkeit zu vermeiden.

Erst in kritischen Fällen und bei Gefahr in Verzug sind wir verpflichtet, die prüfende Behörde zu informieren, was im vergangenen Jahr in bestimmten Situationen auch erfolgte. Es wurden konkrete Hinweise (bspw. hinsichtlich schwerer pflegefachlicher Mängel und Gefahr in Verzug) mit unterschiedlichen Konsequenzen weitergeleitet.

Um diesen differenzierten Ansatz transparent darzustellen, entwickelten wir, unter Miteinbeziehung von FachexpertInnen aus der Praxis, einen Kriterienkatalog, der auf unserer Homepage abrufbar ist und die Basis unserer Besuche vor Ort darstellt. Dieser ist ausgelegt auf ganzheitliche Wahrnehmungen von Lebenssituationen Pflege in Anspruch nehmender Menschen.

Es wird bewusst auf einen Fragebogen beziehungsweise eine vorgefertigte, geschlossene Indikatorenabfrage verzichtet, um ein Einlassen auf reale Gegebenheiten zu ermöglichen (Beobachten, Gespräche mit Menschen vor Ort, Abbildungen in der pflegerischen Dokumentation etc.) mit der Absicht,

Menschen in alltäglichen Situationen anzutreffen und so die Gelegenheit zu bekommen, jene Lebens- und Beziehungsqualität zu erfassen, die im Haus vorherrscht. Gewählt wurde bewusst ein ganzheitlicher Ansatz, der am Ende nicht quantifiziert, um Vergleiche zu ziehen, da Quantifizierungsprozesse mit Qualitätsverlust einhergehen können. Wir bedienen uns der beschreibenden Berichterstattung, die bewusst keine Verdichtung auf abstrakte Zahlen vornimmt. Es wird Abstand genommen von Bewertungen; die Konzentration liegt auf Wahrnehmungen und Feststellungen.

Pflege, Begleitung und Betreuung sind komplexe Prozesse, die sich stets individuell auf den einzelnen Menschen ausrichten müssen. Das Ergebnis kann nur aus Sicht des Individuums betrachtet werden. Altenpflege im Besonderen ist in erster Linie eine zwischenmenschliche Beziehungspflege, kein rein funktionaler Versorgungsablauf.

Wir sehen unsere Arbeit als Beitrag zu einer neuen Ordnung der Qualitätsverantwortung mit dem Ziel einer sinnvollen Ergänzung zur Steigerung der Lebensqualität von Menschen im Bereich der Langzeitpflege. Mit den Häusern der institutionellen Langzeitpflege verstehen wir es als gemeinsame Aufgabe, durch wechselseitiges Lernen eine zeitgemäße Kultur des Alterns mitzugestalten.

5.2.2. ELGA- Ombudsstelle

Die ELGA-Ombudsstellen sind eigenständige Einrichtungen, welche vom Bund (Gesundheitsministerium) betrieben werden und an die bestehenden PatientInnen- und Pflegeanwaltschaften der einzelnen Bundesländer angeschlossen sind, welche die Aufgaben der jeweiligen ELGA-Ombudsstelle wahrnehmen.

Die Inbetriebnahme der ELGA-Ombudsstellen erfolgte bereits in allen Bundesländern. Zuständig ist die jeweilige Stelle jenes Bundeslandes, in dem die ELGA-Teilnehmenden ihren Hauptwohnsitz haben. Die Kontaktdaten der einzelnen Standorte der ELGA-Ombudsstelle finden Sie auf gesundheit.gv.at, dem Öffentlichen Gesundheitsportal Österreichs.

Beginnend mit 10. Jänner 2017 wurde die ELGA-Ombudsstelle in NÖ als neues Service und Unterstützung für die BürgerInnen geöffnet.

Die ELGA-Ombudsstelle unterstützt ELGA-TeilnehmerInnen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte im Zusammenhang mit ELGA sowie in Angelegenheiten des Datenschutzes.

Zu den Aufgaben der ELGA-Ombudsstelle zählen Information, Beratung und Unterstützung in folgenden Angelegenheiten:

- Unterstützung bei vermuteten Datenschutzverletzungen im Zusammenhang mit ELGA

- Einsichtnahme in
    - den ELGA-Teilnahmestatus
    - ELGA-Protokolle
    - ELGA-Gesundheitsdaten

- Eintragen von individuellen Zugriffsberechtigungen in Ihre ELGA

5.3. Personelle Veränderungen

Mag. Claire-Sophie MÖRSEN

Sie ist Juristin und seit 02. Jänner 2017 mit 40 Wochenarbeitsstunden in der NÖ PPA tätig und dem Fachbereich „Patienten-Entschädigungsfonds/ Haftung/ Öffentlichkeitsarbeit“ zugeteilt.

Sabine HEINRICH

Frau Heinrich ist als Sachbearbeiterin seit 01. März 2017 mit 20 Wochenarbeitsstunden in der NÖ PPA tätig.

Mag. (FH) Berta Steindl

Sie ist ab 3. April 2017 nicht mehr in der NÖ PPA tätig.

Das Team der Pflegeanwaltschaft, zusammensetzend aus untenstehenden Personen, ist seit 3. April 2017 in der NÖ PPA tätig:

Mag. (FH) Lisa Haderer	(40 Wochenarbeitsstunden)
Botosova Jana, BSc	(40 Wochenarbeitsstunden)
Michaela Brantner, BSc, MA	(40 Wochenarbeitsstunden)
Doris Bugl, BSc	(25 Wochenarbeitsstunden)

5.4. 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 PPA besteht.

Mag. Patricia STAUFFER, BA

Mit meinem abgeschlossenen Studium der Rechtswissenschaften trat ich das Praktikum bei der NÖ PPA an, um einerseits die Zeit zwischen Studienabschluss und Gerichtspraxis zu überbrücken, andererseits und primär jedoch Einsicht in einen recht sensiblen Bereich des Medizinrechts zu erlagen.

Im Laufe meines Praktikums wurde ich in jede Angelegenheit miteinbezogen, ich durfte juristische Tätigkeiten erledigen, sowie auch jene unserer Sachbearbeiter; das Aktenstudium war ebenfalls Teil meiner Möglichkeiten, als auch die Teilnahme an Sitzungen der Schiedsstelle der Ärztekammer für Niederösterreich, der Entschädigungsfond-Kommission und der Ethik-Kommission. Dabei konnte ich nicht nur den Ablauf in diesem Bereich unseres Gesundheitswesens kennen, sondern obendrein auch medizinische Inhalte verstehen lernen.

Mein aufrichtiger Dank für diese erfahrungs- und lehrreiche Zeit gilt meinen Kollegen, die mich so herzlich aufgenommen und mir die gesamte Praktikumszeit über umfassende Hilfestellung gegeben und dem Praktikum darüber hinaus eine sehr persönliche Note verliehen haben.

Cornelia GEISSLER

Während meines Studiums habe ich mit großer Begeisterung den Wahlfachkorb aus Medizinrecht absolviert. Nachdem die Lehrveranstaltungen an der Universität überwiegend theorielastig waren, war ich überaus froh, als ich im Juni 2017 die Möglichkeit eines Praktikums bei der NÖ PPA erhielt und somit auch Einblicke in die Praxis gewinnen konnte.

Gleich vom ersten Tag an wurde ich vom gesamten Team sehr herzlich aufgenommen und sofort in den Arbeitsprozess eingebunden. Ich hatte die Gelegenheit, viele interessante Aufgaben zu erledigen und an verschiedenen Terminen und Besprechungen teilzunehmen. Besonders spannend und abwechslungsreich fand ich dabei die Verhandlungen vor der Schiedsstelle der Ärztekammer sowie vor der Kommission des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds und die einzelnen Gespräche mit den Patienten. Vor allem der kompetente, einfühlsame und humane Umgang seitens der NÖ PPA mit den Patienten hat mich sehr beeindruckt.

Abschließend möchte ich mich bei dem gesamten Team für die spannende und lehrreiche Zeit sowie die freundliche Aufnahme herzlich bedanken.

Petra SCHMIED

Ich studiere derzeit Rechtswissenschaften an der Universität Wien und absolviere im Rahmen dieses Studiums den Wahlfachkorb Medizinrecht. Deshalb bestand das Interesse, in diesem Bereich viel praktische Erfahrung zu sammeln. Im Juli 2017 hatte ich das Glück, bei der Niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft ein Sommerpraktikum machen zu dürfen.

Das Team hat mich sehr freundlich aufgenommen und gleich vom ersten Tag an durfte ich bei Besprechungen und Sitzungen teilnehmen und verschiedenste juristische Schreiben vorbereiten und verfassen. Dies hat mir einen umfassenden Einblick in den Tätigkeitsbereich der NÖ PPA ermöglicht.

Ich konnte in diesem Monat sehr viel fachliche aber auch menschliche Erfahrung sammeln.

Ich bedanke mich herzlichst für dieses tolle und sehr lehrreiche Praktikum und bei dem tollen Team, das sich immer Zeit für mich genommen hat, alle Fragen zu beantworten und Tipps zu geben!

Andreas ZÖCHBAUER

Im Zuge meines Studiums der Rechtswissenschaften durfte ich im September 2017 ein Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft absolvieren. Ich konnte einen wertvollen Einblick in den Aufgabenbereich und die zahlreichen Tätigkeiten gewinnen. Ich habe mich im Laufe meines Studiums auf den Bereich des Medizinrechts spezialisiert. Von Beginn an stand mir das gesamte Team der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft unterstützend zur Seite.

Insgesamt konnte ich sehr viele wichtige Erfahrungen für mein späteres Berufsleben sammeln. Ich hatte die Möglichkeit, einen umfassenden Einblick in die medizinrechtlichen Tätigkeitsfelder zu erlangen. Darüber hinaus zeigte mir das Praktikum auf, wie wichtig die Fähigkeit ist, komplizierte juristische Überlegungen in einfachen Worten wiederzugeben. Ich erfuhr durch den direkten Kontakt mit den PatientInnen, welche rechtlichen Fragen und Anliegen, im Zuge einer medizinischen Behandlung auftreten. Für die Hilfestellungen und die Antworten auf meine vielen Fragen möchte ich mich besonders bedanken. Durch diese Offenheit war es mir möglich, viel für meinen beruflichen Werdegang mitzunehmen. Ich möchte mich für dieses lehrreiche Praktikum beim gesamten Team der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bedanken!

Sara Madlen FRITZ

Im Zeitraum vom 5.Oktober bis 2. November 2017 habe ich ein Praktikum bei der Patienten- und Pflegeanwaltschaft in Niederösterreich absolviert. Das Praktikum war sehr lehrreich, umfangreich und spannend.

Das Team der Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat mich sehr nett aufgenommen und mich in viele Arbeitsaufträge eingebunden, ich durfte zum Beispiel bei der Sitzung der Ethikkommission

anwesend sein, auch bei der Sitzung des Patienten- Entschädigungsfonds und bei Schiedsverhandlungen. Weiters bekam ich die Aufträge Abschlussinfos zu schreiben, PEF Formulare vorzubereiten und vieles mehr. Da Medizinrecht schon immer sehr interessant für mich war, war das Praktikum ein sehr guter Schritt, um in diesem Gebiet die ersten Erfahrungen zu sammeln. Ich habe das Praktikum im Oktober sehr genossen und viel dazu gelernt!

6. ANHANG

6.1. Allgemeines über die NÖ PPA

6.1.1. Aufgaben und Zuständigkeit

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Institution des Landes Niederösterreich zur Umsetzung der PatientInnen- und BewohnerInnenrechte.

Diese Serviceeinrichtung wurde im Jahre 1994 durch das NÖ Krankenanstaltengesetz und das NÖ Sozialhilfegesetz installiert. Als erster NÖ Patienten- und Pflegeanwalt nahm Herr Dr. Richard Wandl seine Tätigkeit am 1. Juli 1994 auf. Seit 1. Oktober 1999 hat Dr. Gerald Bachinger die Funktion des niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwalts inne.

Sie ist die zentrale Anlaufstelle für PatientInnen von Gesundheitseinrichtungen, für BewohnerInnen von Langzeitpflegeeinrichtungen sowie deren Vertrauenspersonen und Mitarbeitende dieser Institutionen mit folgenden Aufgaben:

- Weiterleitung von Lob sowie Entgegennahme und Bearbeitung von Meldungen beziehungsweise Anregungen/Beschwerden betreffend:
    - Kliniken
    - Einrichtungen der stationären Langzeitpflege
    - Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte
    - Zahnärztinnen und Zahnärzte (in Kooperation mit der Zahnärztlichen Landespatientenschlichtungsstelle)
    - Kuranstalten und Rehabilitationszentren
    - Rettungswesen
    - Ambulatorien und Institute
    - Hauskrankenpflege

- Kostenlose außergerichtliche Vertretung von PatientInnen und BewohnerInnen, wenn der Verdacht auf medizinische oder pflegerische Behandlungsfehler gegeben ist beziehungsweise Missstände vorliegen (ev. Fahrtkosten zu Besprechungen in die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft können nicht übernommen werden)

- Rechtsberatung in Hinblick auf Fragen zu den Patientenrechten

- Patienten-Entschädigungsfonds
- ELGA-Ombudsstelle
- Unterstützung 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 Beirat für **Patientensicherheit**

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.

6.1.2. Unser Leitbild

- Wir sind Sprachrohr für PatientInnen und BewohnerInnen.
- Wir nehmen Ihre Wahrnehmungen ernst.
- Wir suchen nach zufriedenstellenden Lösungen und nicht nach Schuldigen.
- Wir streben eine außergerichtliche Lösung an.
- Wir geben den Mitarbeitenden lösungsorientierte und praxisnahe Rückmeldungen.
- Unser Feedback an die Einrichtungen ist ein Beitrag externer Qualitätssicherung.

6.2. Organisation

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft 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 NÖ Landeskliniken, Sonderkrankenanstalten 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, Michaela Brantner
Fotos: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Gestaltung: Dr. Gerald Bachinger, Martin Kräftner, Michaela Brantner
Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
September 2018