NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITSBERICHT 2020

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2020

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS **2**

VORWORT **4**

1 GESCHÄFTSFÄLLE **7**

1.1 Übersicht **7**
1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle 7
1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr 8

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen **10**
1.2.1 Kliniken 10
Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2019 10
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre 11
Anzahl der Beschwerden an die NÖ PPA über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre 12
Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz 13
Aufteilung nach Fachgebieten 14
Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr 15
1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen 16
Aufteilung nach Fachgebieten 16
Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr 17
1.2.3 Langzeitpflegebereich 18
Anzahl der Geschäftsfälle 18
Besuche vor Ort 19
Meldungen 20
Beratung und Auskünfte 20
Vernetzung 21
Gesamteindrücke 21
Allgemeines/ Feedback 22
1.2.4 Patientenverfügungen 23
Erstellung 23
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht 24
Verlauf der vergangenen Jahre 24
Anmerkung zum Verfügungstext 25
Alter 26
Motive 26

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN **27**

2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen **28**

2.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer **29**

2.3 Summe der Beschwerdefälle **30**

2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge **32**

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge **33**

3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION 34

3.1 Telefongespräche 34

3.2 Persönliche Besprechungen 35

3.3 Öffentlichkeitsarbeit 36

3.4 Homepage 43

4.2 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO) 47

5 INTERNES……50

5.1 Unser Team 50

5.2 Personelle Veränderungen 53

5.3 PraktikantInnen 53

6 ANHANG……...55

6.1 Allgemeines über die NÖ PPA……55

6.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit 55

6.1.2 Unser Leitbild 57

6.2 Organisation 58

VORWORT

Digitale Gesundheit

Ein radikaler Kulturwandel hat sich vollzogen

Die Einstellungen und Wertehaltungen der österr. Bevölkerung zu digitaler Gesundheit und e-health Anwendungen war vor den Erfahrungen mit der Corona-Pandemie von vorsichtiger Zurückhaltung geprägt.

Seit Corona hat sich ein grundlegender und radikaler Kultur- und Wertewandel vollzogen und die Grundeinstellung zu den verschiedenen digitalen Werkzeugen hat sich vollkommen zu einer sehr positiven Grundhaltung geändert. Dies hat freilich Gründe, die nicht nur darin liegen, dass die Vorteile von e-health Anwendungen plötzlich erkannt worden sind. Vielmehr hat sich diese geänderte Haltung aus zwingenden Gründen der Pandemiebekämpfung ergeben, wie etwa „social distancing“, hygienische Standards, Abstandhalten, und ähnliche Vorgaben der Pandemiebekämpfung.

Diese neu positive Haltung wird in einer repräsentativen Gallup Umfrage evident. Auf die Fragestellung: „Es sollte wissenschaftlich untersucht werden, welche bereits vorhandenen Medikamente und Behandlungen eventuell auch zur Bekämpfung der Covid 19 Erkrankungen erfolgreich eingesetzt werden könnten?“ Antworten im Durschnitt 97% mit ja, bei den über 60-Jährigen, sogar 99% mit ja.

Die Fragestellung: „Für die Forschung zur Bekämpfung des Coronavirus an Österreichischen Medizinischen Universitäten und anderen fachlich einschlägigen Universitätsinstituten sollten alle in Österreich vorhanden Quellen von Gesundheitsdaten unter strikter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen miteinander verknüpft werden dürfen?“ Gibt es ähnliche hohe Zustimmungswerte von 91% der Befragten, die über 60-Jährigen mit 94%.

Dieser hohe Zustimmungswert zur Verknüpfung von Gesundheitsdaten ist besonders bemerkenswert und zeigt sich ebenso bei der Fragestellung: „Zur Bekämpfung von COVID-19 (Coronavirus) sollten die e-Medikationsdaten (Informationen über verschriebene und abgegebene Medikamente in ELGA) der ÖsterreicherInnen für Forschungszwecke durch Medizinische Universitäten in Österreich verwendet werden dürfen.“ Hier gibt es Zustimmungswerte von 84% im Durchschnitt und 88% bei den über 60-Jährigen. Das sind Zustimmungswerte, die nicht nur eine Möglichkeit für die Gesundheitspolitik aufzeigen, sondern der Gesundheitspolitik einen klaren Auftrag geben in dieser Richtung rasch und umfassend vorzugehen.

Eine vollkommen andere, aktuelle Umfrage der Vinzenz Gruppe, „Patientenbedürfnisse, die Wünsche der Patienten“, von IFES durchgeführt, zeigt die gleichen positiven Einstellungen der Patienten zu diesen neuen digitalen Anwendungen. Eine erste Anwendung, direkt aus diesen Umfragen/Haltungsänderungen der Bevölkerung ist die Covid-19 Datenplattform, die bei der GÖG eingerichtet und geführt wird:

„Für die Erforschung von SARS-CoV-2 und COVID-19 wird wissenschaftlichen Forschungseinrichtungen die Nutzung von Daten aus dem Österreichischen Epidemiologischen Meldesystem (EMS) ermöglicht. Für diesen Zweck hat das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) die Einrichtung dieser Datenplattform beauftragt. Nach erfolgter Akkreditierung können wissenschaftliche Einrichtungen Daten aus dem Epidemiologischen Meldesystem (EMS) nutzen. Sie soll sowohl die nationale, als auch die internationale wissenschaftliche Community dabei unterstützen, die Evidenz und das Verständnis für SARS-CoV-2 und COVID-19 zu erhöhen. Forschungsarbeiten, die unter Verwendung der EMS-Daten publiziert werden, werden auf der Website bekannt gemacht. Zudem bietet die Website Links zu nationalen und internationalen Datenangeboten.“

Seit März 2021 gibt es bereits eine Erweiterung:

„Ab sofort besteht für Forschungseinrichtungen nach erfolgter Akkreditierung überdies die Möglichkeit, Zugriff auf anonymisierte Hospitalisierungsdaten zu erhalten.

Dabei handelt es sich um anonymisierte Diagnose- und Leistungsdaten ("XDok") von Patientinnen und Patienten mit Haupt- oder Nebendiagnose COVID-19, inklusive anonymisierter Daten der Intensivdokumentation, wiederum eingeschränkt auf Patientinnen und Patienten mit Haupt- oder Nebendiagnose COVID-19.“

Die Bevölkerung und die Patienten fordern daher, die bestehenden Gesundheitsdatensilos effektiv zu verknüpfen, um einerseits die individuelle Behandlung verbessern zu können und um andererseits den wissenschaftlichen Fortschritt in der bestmöglichen Behandlung gesamter Bevölkerungsgruppen bestmöglich zu unterstützen.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Sprecher der PatientInnenanwältInnen Österreichs

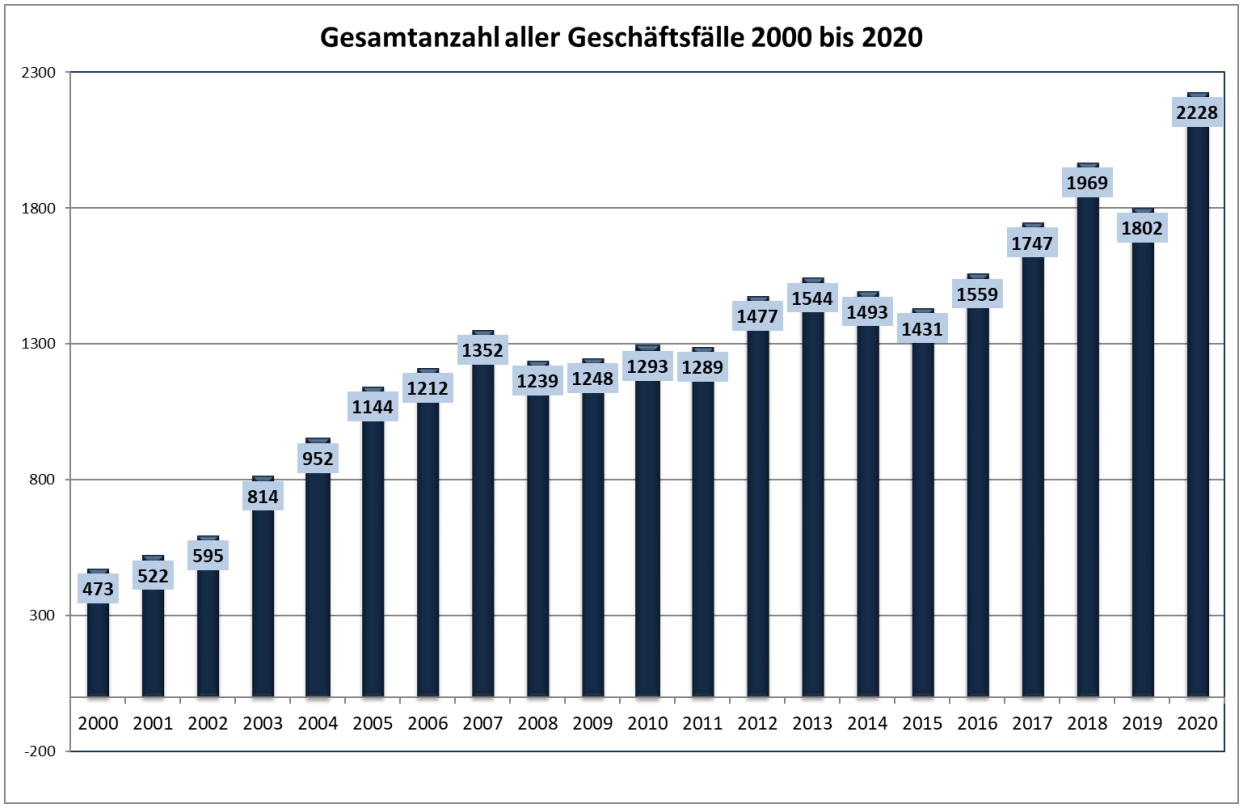
1 GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

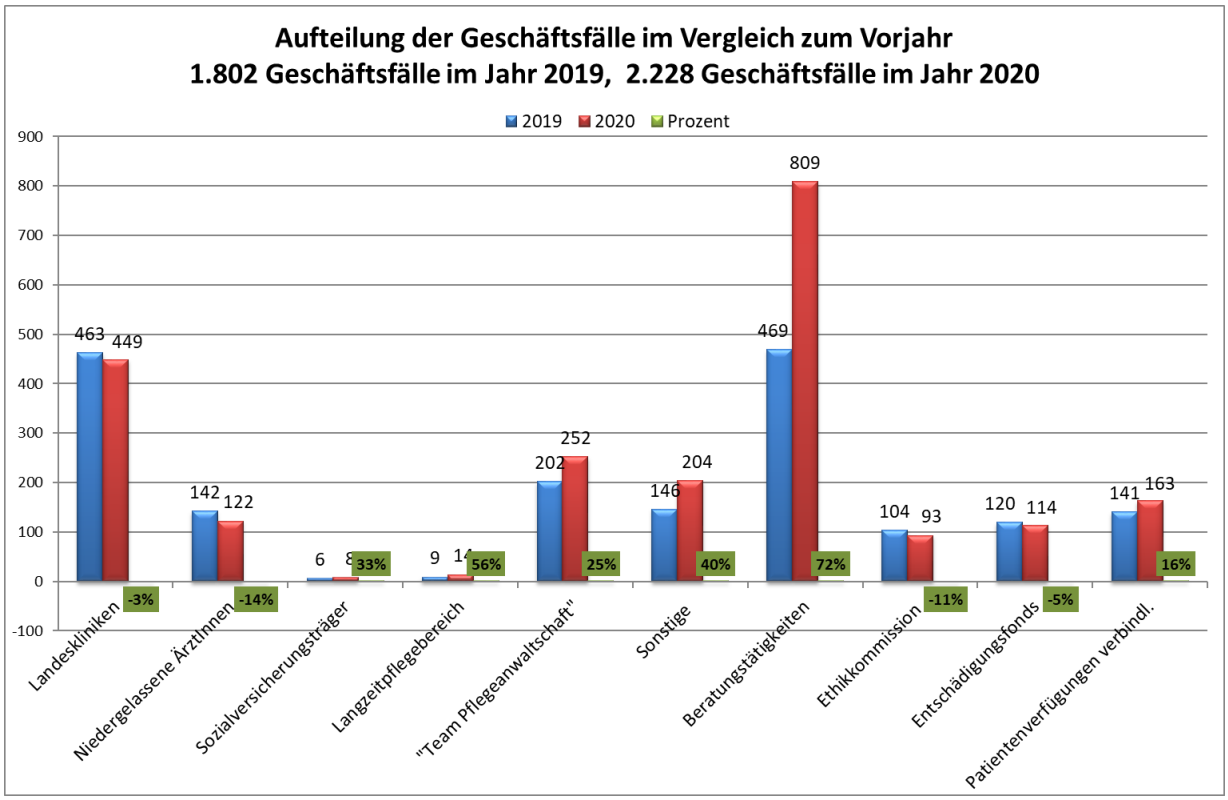
1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

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 2019 auf 2020 konnten wir eine Steigerung **der Geschäftsfälle** um 24 % verzeichnen.



1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr



Der zweitgrößte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Kliniken. In diesem Bereich kam es zu einem **Rückgang** der Beschwerden um 3 %.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin beziehungsweise FachärztInnen und ZahnärztInnen war ein **Rückgang** von 14 % festzustellen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger **stiegen** die bearbeiteten Beschwerden um 33 %.

Im Langzeitpflegebereich kam es zu einer **Steigerung** der Beschwerden um 56%, ebenso bei geringen Ausgangszahlen.

Das „Team Pflegeanwaltschaft“ in der NÖ PPA verzeichnete insgesamt 252 Geschäftsfälle. Dies entspricht einer **Steigerung** von 25 %.

Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden, die nicht den vorgenannten Bereichen zugeordnet werden können, wie etwa Sonderkranken-, Reha- und Kuranstalten, extramurale Dienste, Rettungswesen etc. Hier kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einer **Steigerung** der Geschäftsfälle um 40 %.

Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Beratungstätigkeiten. 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 72 % protokolliert.

Im Jahr 2020 wurden 93 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** um 11%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem **Rückgang** der Anzahl der Fälle um 5 %. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2020 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

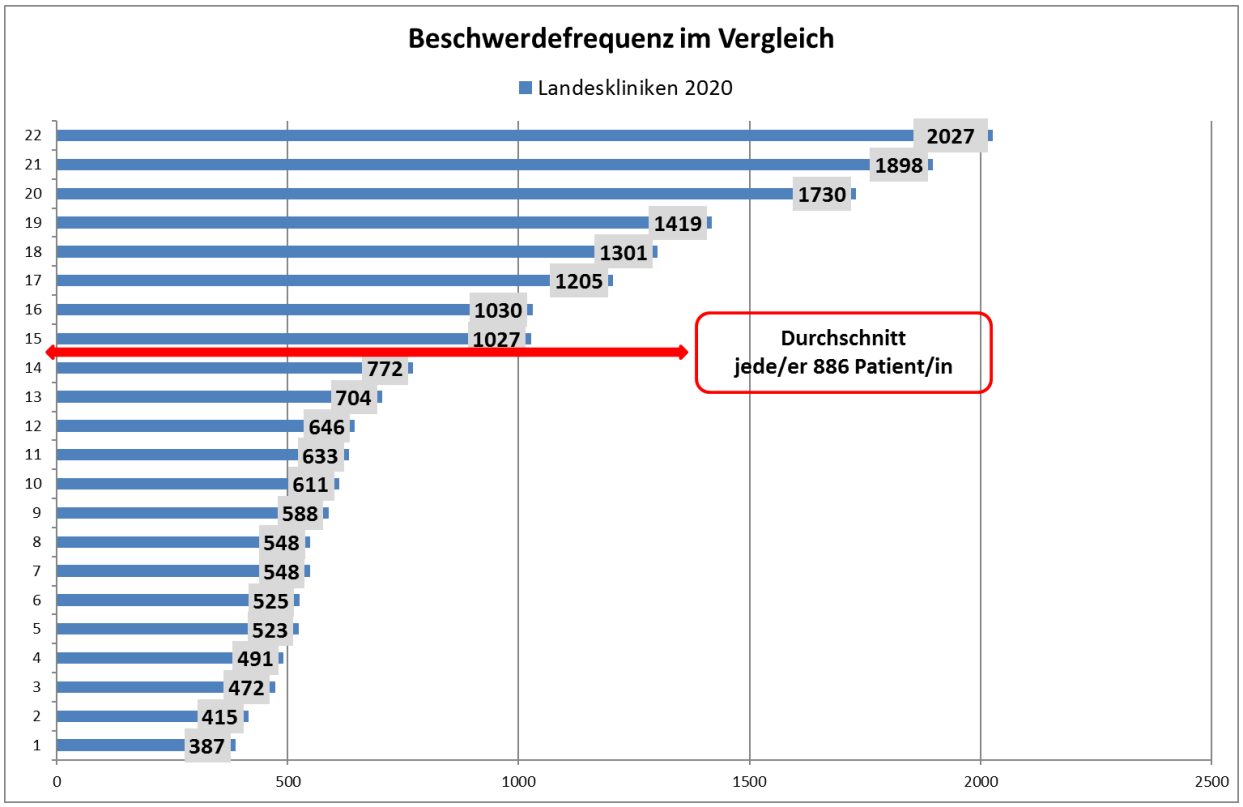
2020 wurden insgesamt 163 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA geprüft und beurkundet, dies bedeutet eine **Steigerung** der Fälle um 16%.

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Kliniken

Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2020

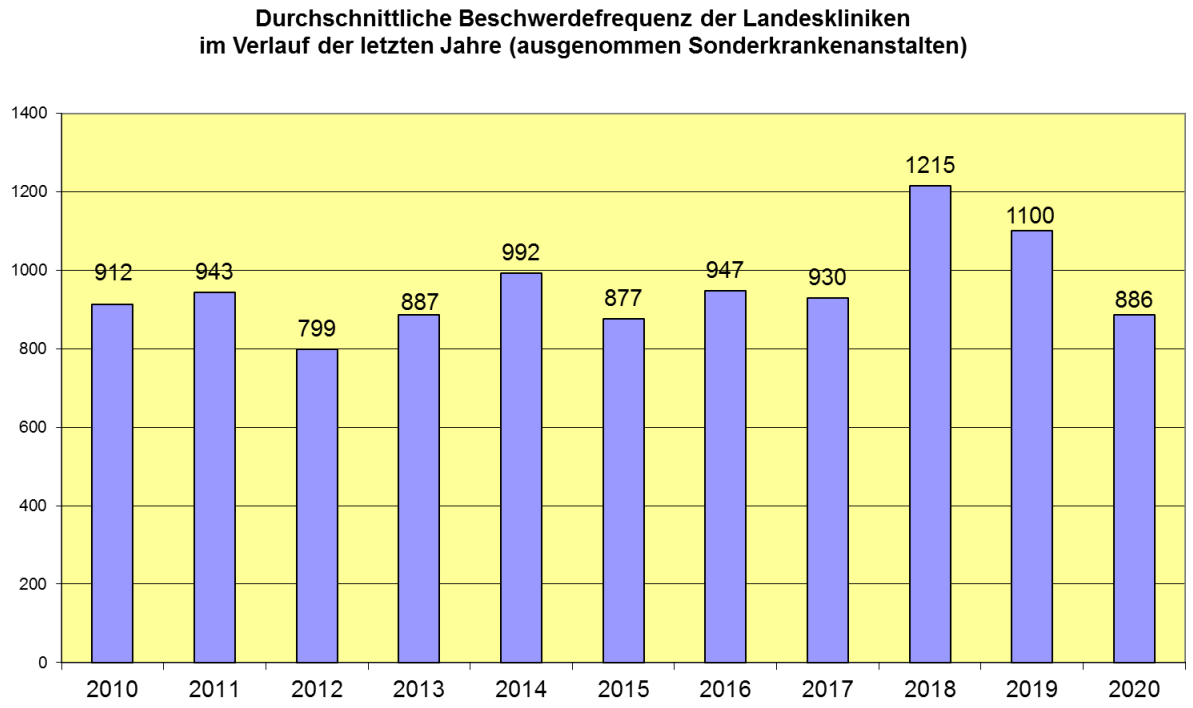
Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte), sich über Kliniken beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landesklinikum Hochegg, Landesklinikum Mauer 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:

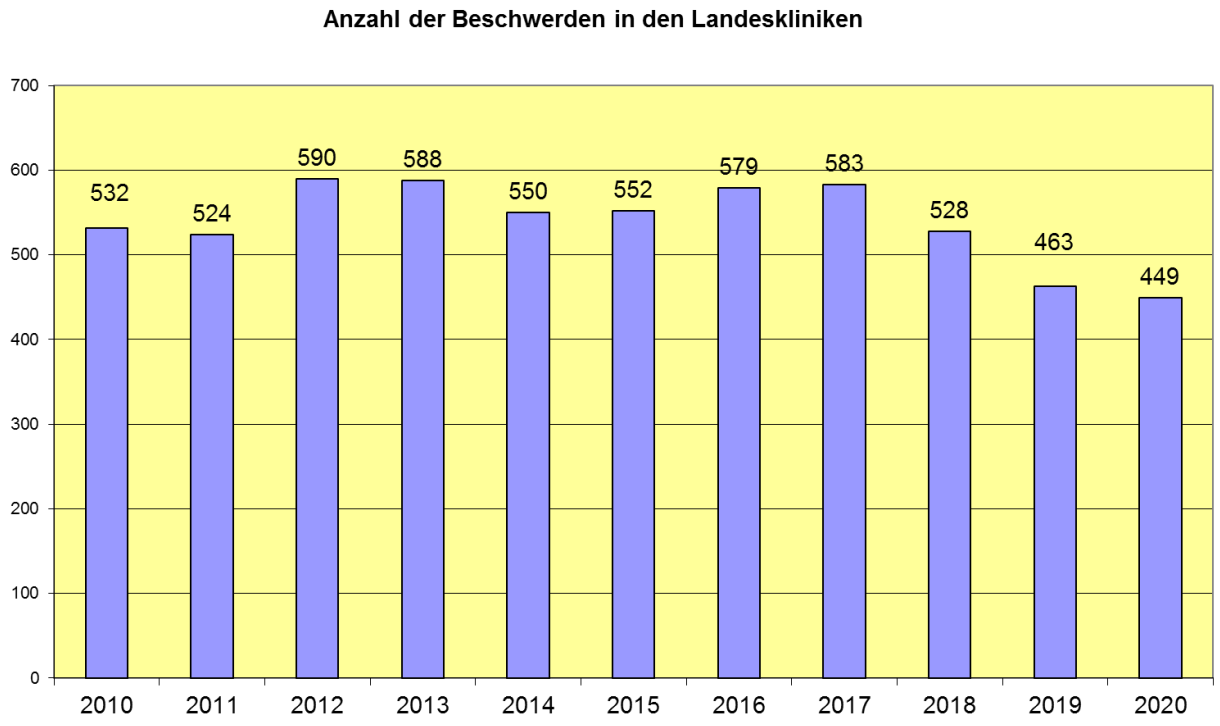
In einem Klinikum beschwerte sich lediglich jede 2027. behandelte Person, in einem anderen jede 387. zu behandelnde von insgesamt 270.023 stationär behandelten Personen.

Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre



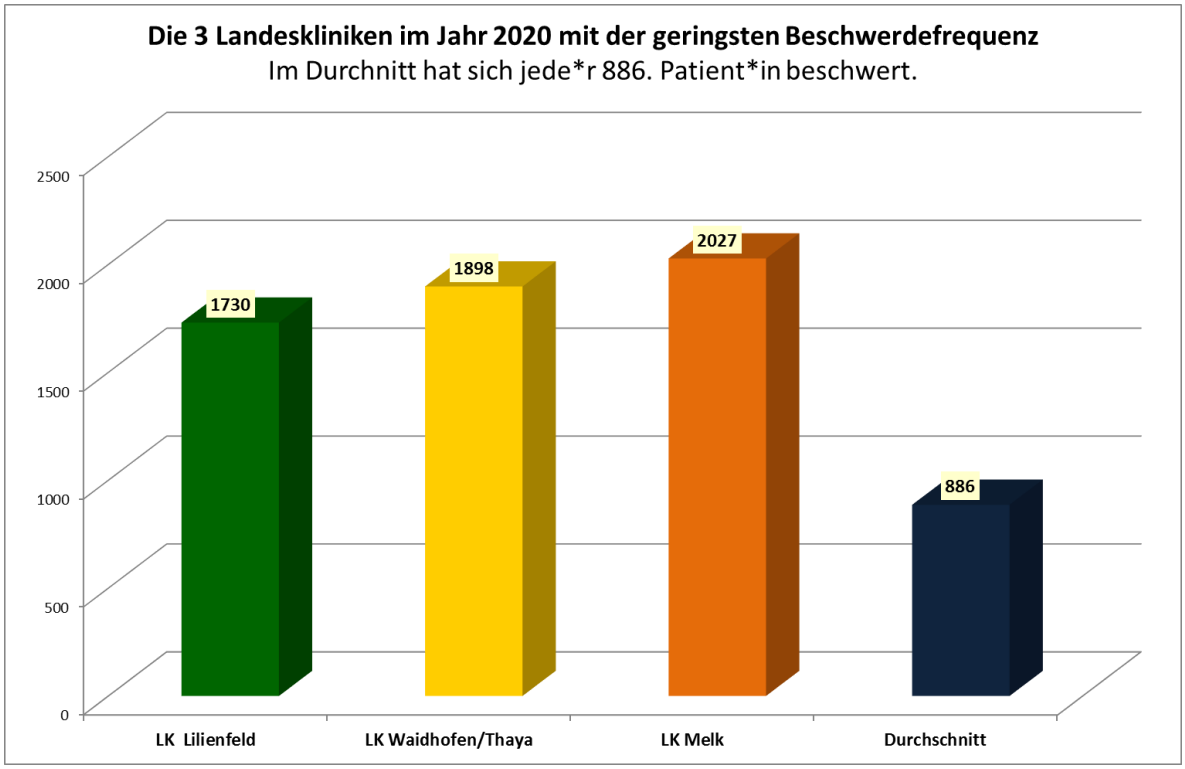
Im Durchschnitt beschwerte sich im Jahr 2020 **eine/r von 886 behandelten PatientInnen**.

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

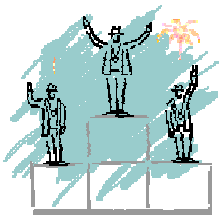


In den NÖ Landesklinken wurden im Jahr 2020, in absoluten Zahlen gerechnet, 449 gemeldete Beschwerden verzeichnet, im Jahr 2019 waren es 463 Beschwerden. Wir konnten somit einen Rückgang von 3 % verzeichnen.

Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz



Ausgehend von allen NÖ Landeskliniken (ausgenommen den oben angeführten Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2020 durchschnittlich eine/einer von 886 PatientInnen.

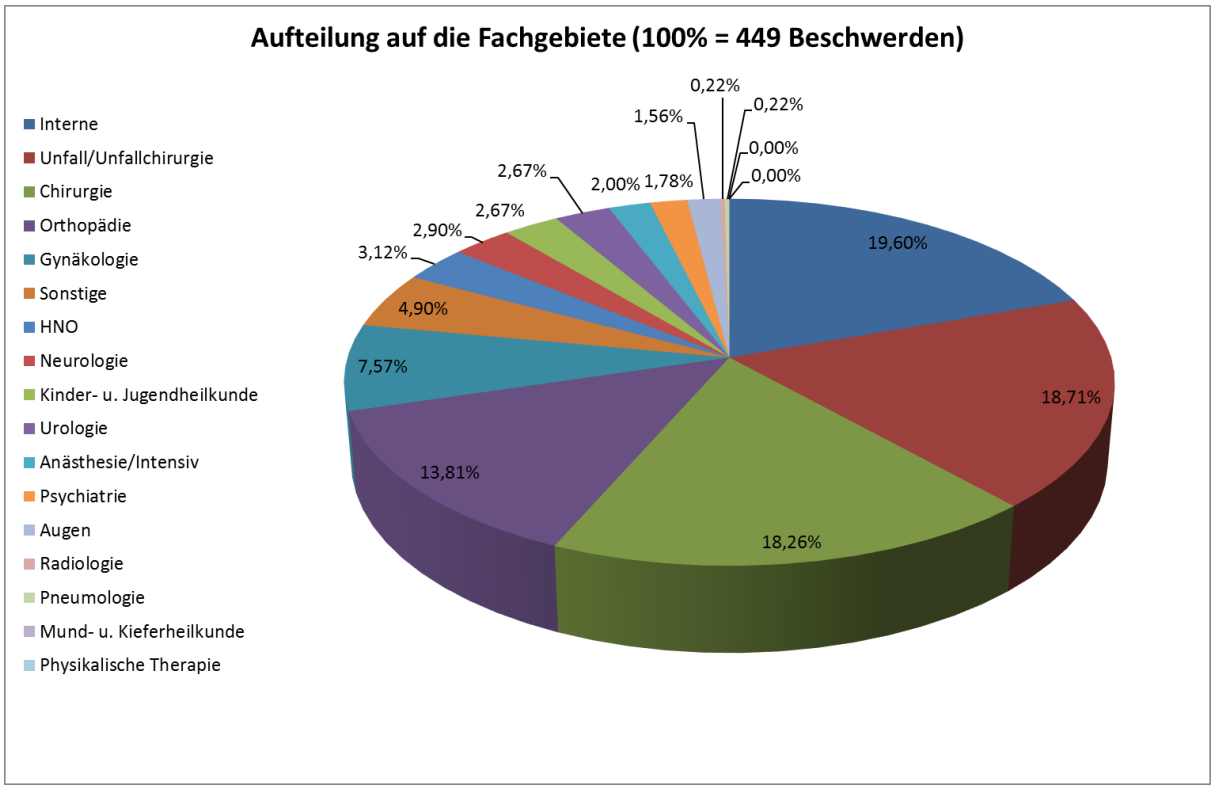


Im LK Melk beschwerte sich lediglich eine/einer von 2027 behandelten PatientInnen, im LK Waidhofen/Thaya eine/einer von 1.898 PatientInnen und Im LK Lilienfeld beschwerte sich lediglich eine/einer von 1.730 PatientInnen,

Allen MitarbeiterInnen der NÖ Landeskliniken und besonders der Landeskliniken, Melk, Waidhofen/Thaya und LK Lilienfeld, 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.

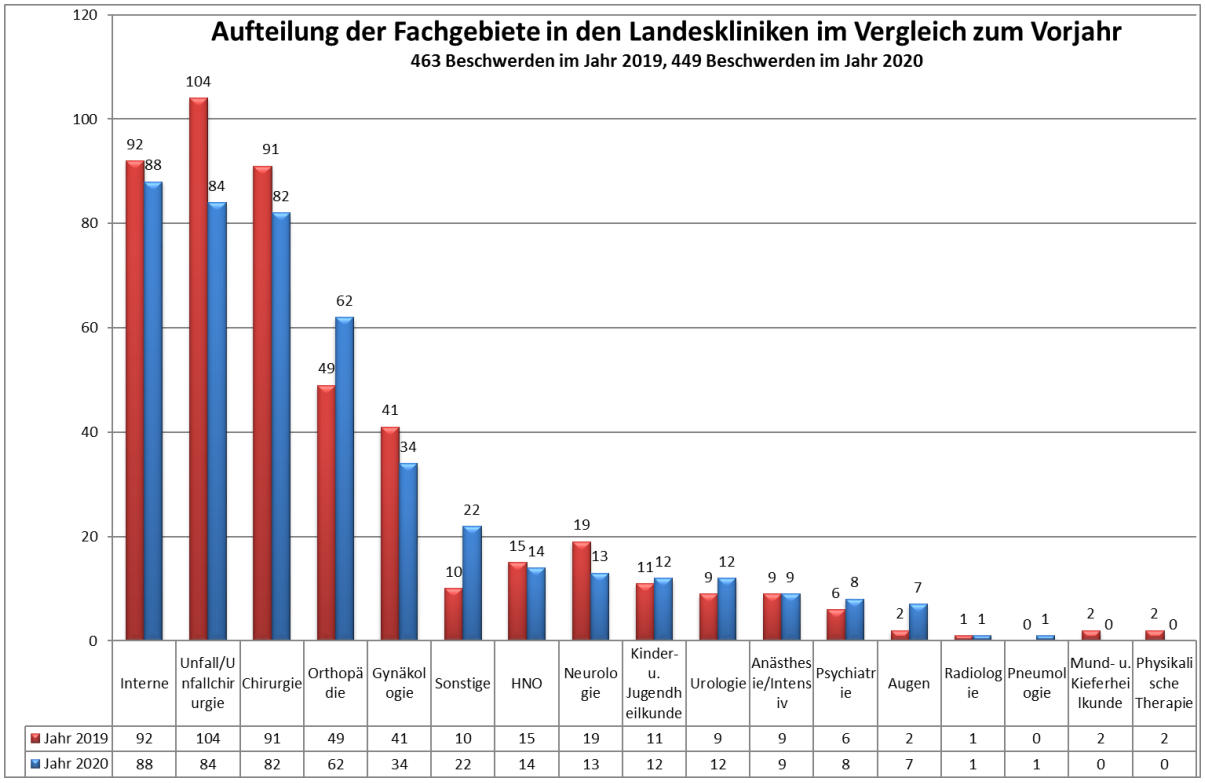
Aufteilung nach Fachgebieten



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

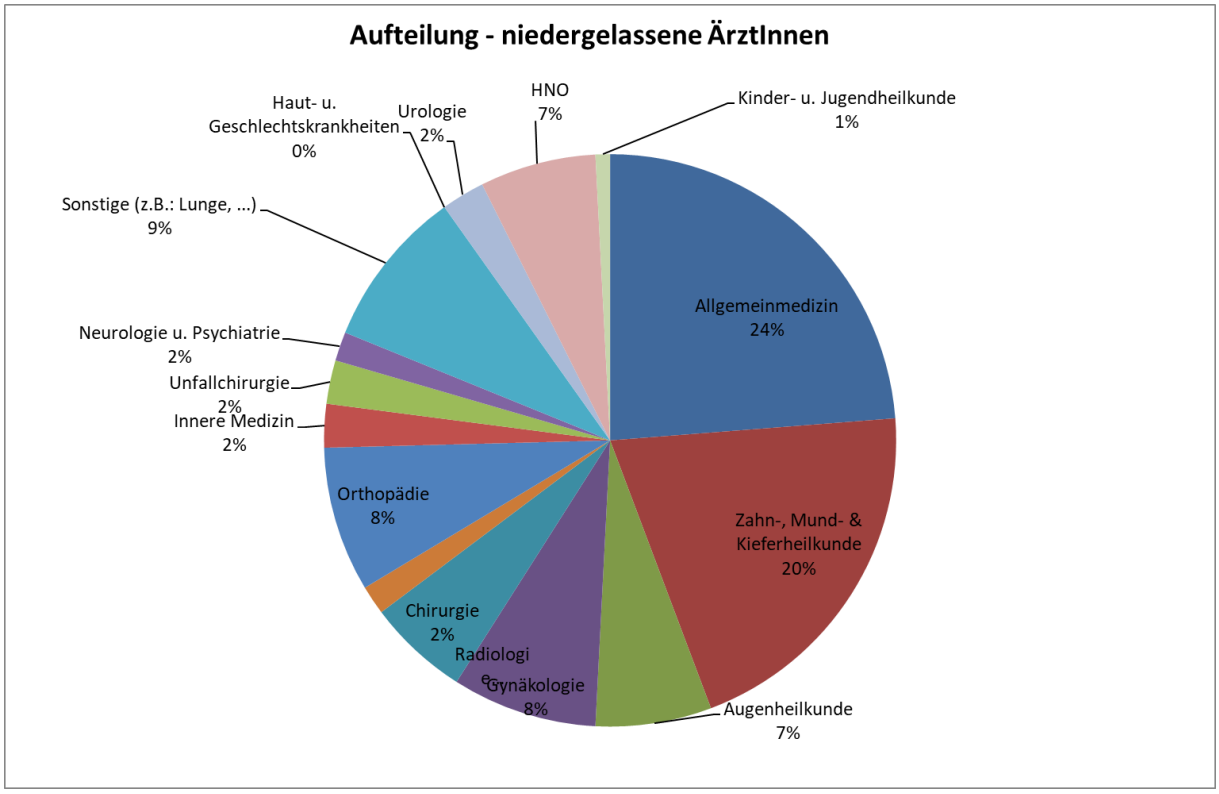
Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2020 zu beobachten, dass insbesondere die invasiven Fachgebiete (vor allem Unfallchirurgie, Chirurgie, Orthopädie) im Entschädigungsfonds von überwiegender Bedeutung waren. Ein Erklärungsversuch dafür ist, dass diese Fachgebiete eine höhere PatientInnenfrequenz 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



1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen

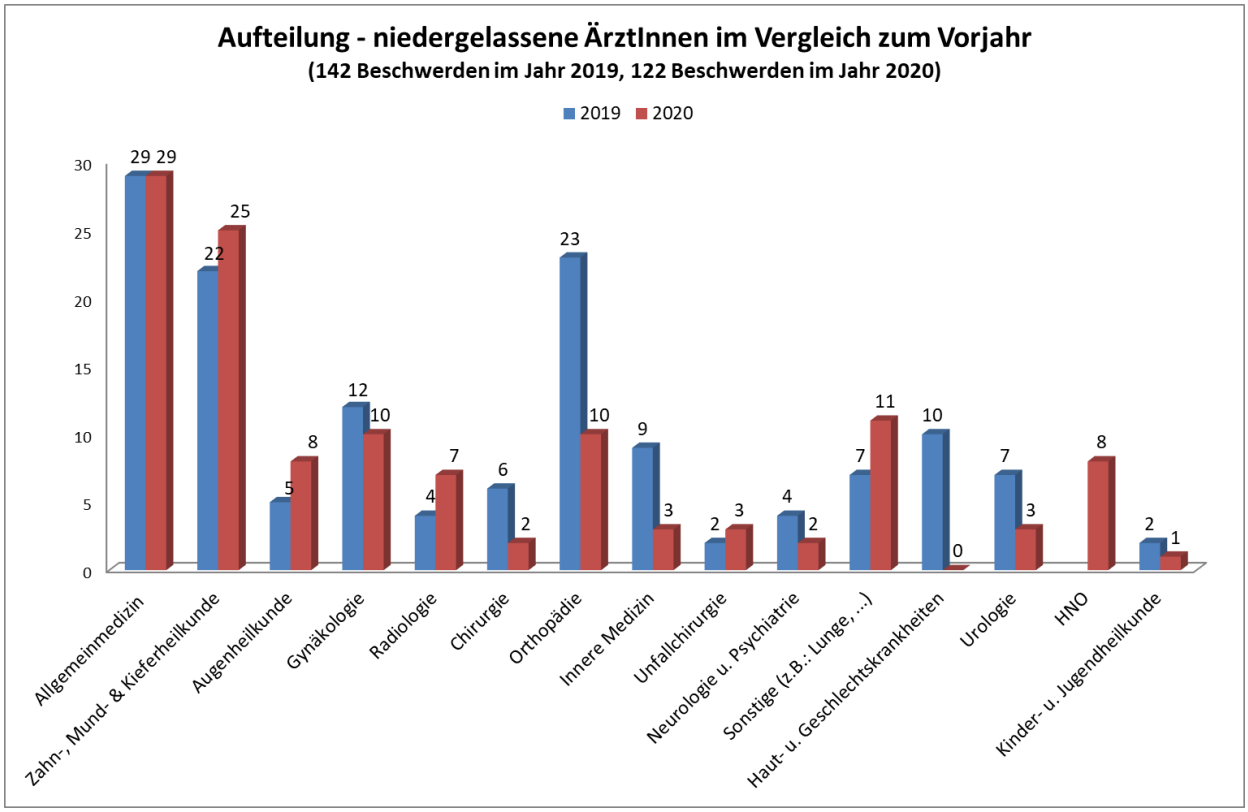
Aufteilung nach Fachgebieten



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 Allgemeinmedizin mit 24%, die Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde mit 20% sowie die Orthopädie und Gynäkologie mit 8%.

Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



Im Vergleich zum Vorjahr (142 Beschwerden) konnten wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen einen geringen **Rückgang** der Beschwerdeanzahl in der Gesamtsumme (122 Beschwerden) verzeichnen.

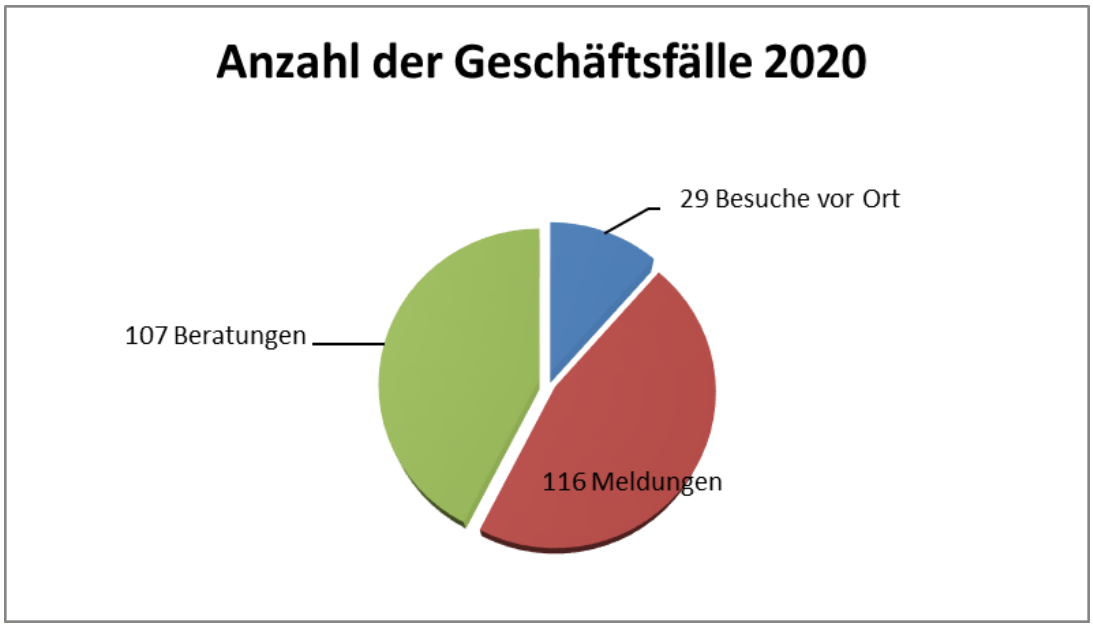
Auffallend ist, dass bei Sonstige und Zahn-, Mund- & Kieferheilkunde ein höherer Anstieg verzeichnet wurde.

1.2.3 Langzeitpflegebereich

Anzahl der Geschäftsfälle

Insgesamt wurden im Team Pflegeanwaltschaft **252 Geschäftsfälle** im Jahr 2020 verzeichnet. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

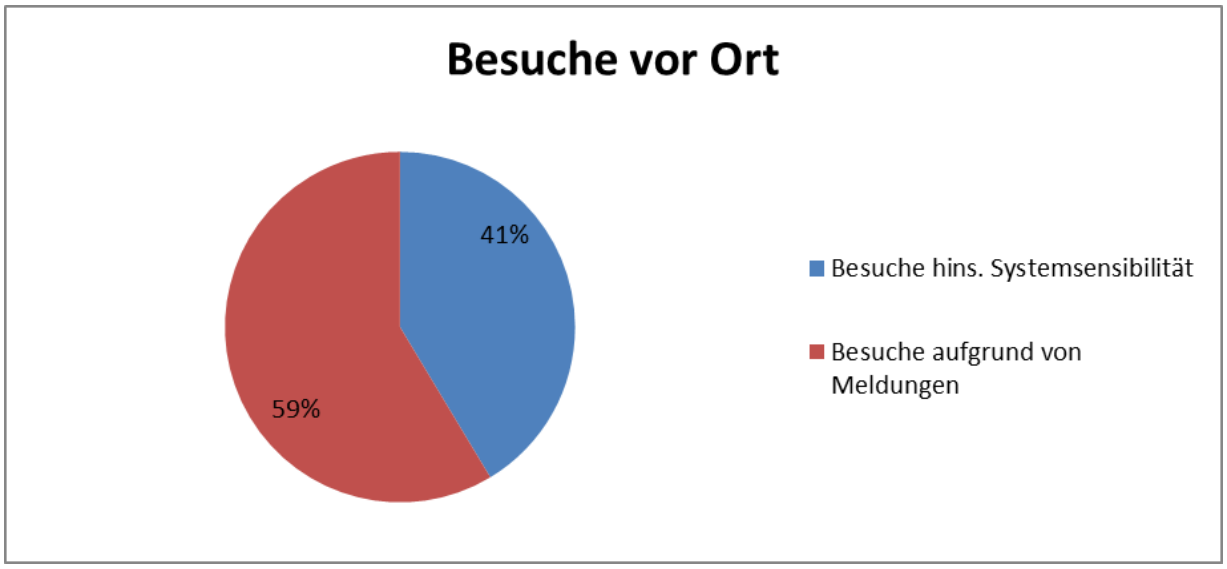
- 29 Besuche vor Ort
  - 12 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität/Evaluierung
  - 17 Besuche aufgrund von Meldungen
- 116 Meldungen
- 107 Pflegespezifische Beratungen und Auskünfte eine konkrete Langzeitpflegeeinrichtung betreffend



Besuche vor Ort

Insgesamt erfolgten **29 Besuche vor Ort:**

- 12 Besuche betrafen die Systemsensibilität/Evaluierung, waren also Besuche ohne Anlass (41 % aller Besuche)
- 17 Besuche erfolgten anlassbezogen aufgrund von in der NÖ PPA eingelangten Meldungen (59 % der Besuche)



<u>Besuche hinsichtlich Systemsensibilität:</u>

Bei diesen Besuchen vor Ort wird mit allen fachlichen Sinnen der professionellen PflegeexpertInnen wahrgenommen, 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. Darin enthalten sind auch Evaluierungsbesuche, bei denen ein vorangegangener Besuch stattgefunden hat. Anlass des neuerlichen Besuches, des Evaluierungsbesuches, ist die erfolgte oder (mit schlüssiger Begründung) nicht erfolgte Umsetzung der Empfehlungen des Vorbesuches.

Besuche aufgrund von Meldungen:

Diese Besuche fanden anlassbezogen (aufgrund von Meldungen, Mitteilungen etc. von BewohnerInnen, deren Angehörigen, Mitarbeitenden, Führungspersonen etc.) statt und dienten neben dem Nachgehen/Bearbeiten der einzelnen Meldungen auch 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 2020 **116 Meldungen** in der NÖ PPA ein. Die Meldungen bezogen sich hauptsächlich auf pflegerische/pflegefachliche sowie strukturelle Belange.

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 das Ergebnis an die meldende Person (beziehungsweise alle involvierten Menschen) rückgemeldet.

Beratung und Auskünfte

Im Jahr 2020 wurden **107 pflegespezifische Beratungen und Auskünfte,** eine Langzeitpflegeeinrichtung betreffend, an Personen, erteilt. Weitere (allgemeine) Beratungen und Auskünfte sind in den „Beratungstätigkeiten“ inkludiert.

Vernetzung

Als unseren Beitrag zu einem sinnvollen „Besuchs- bzw. Kontrollregime“ sehen wir das Bestreben, die Vernetzung von diversen Institutionen zu forcieren, um beispielsweise zu vermeiden, dass seitens der NÖ PPA Empfehlungen abgeben werden, die jedoch behördliche Vorgabe sind.
Im Sinne eines professionellen Auftritts und eines tatsächlichen Benefits für BewohnerInnen sind wir um die Abstimmung mit anderen, Langzeitpflege-Einrichtungen besuchenden Instanzen bemüht (Vermeidung der Wahrnehmung: „Die kommen uns im Kreis besuchen und der eine weiß nicht, was der andere tut).

Gesamteindrücke

Aufgrund der Vielzahl an Besuchen vor Ort ergaben sich teils hochgradig unterschiedliche Eindrücke, die uns gleichzeitig den Aufbau eines Ideen- und Kompetenzpools ermöglichen. Aus diesem soll im Bedarfsfall über good-practice-Beispielen berichtet und Häuser auch damit unterstützt werden.

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

Positiv bemerkbar ist, dass in zahlreichen Häusern die Sensibilität für die Auseinandersetzung rund um das vielschichtige Thema der Gewalt in der Pflege zunimmt.

Nach wie vor sind Missverständnisse in der Kommunikation häufig Anlass, um mit der NÖ PPA in Kontakt zu treten.

Die Auswirkungen der vielfach präsenten personellen Engpässe in der professionellen Gesundheits- und Krankenpflege waren im vergangenen Jahr sowohl im Rahmen vermehrter Rückmeldungen von BewohnerInnen, Angehörigen als auch FachexpertInnen Inhalt in Gesprächen mit der NÖ PPA.

Allgemeines/ Feedback

Der Anspruch an unsere Arbeit ist, einen niederschwelligen Zugang für alle Menschen zu schaffen, die mit Langzeitpflege-Einrichtungen in Verbindung stehen. Nach mittlerweile dreijähriger Tätigkeit zeigt sich, dass wir von BewohnerInnen, Angehörigen, FachkollegInnen, ehrenamtlich Mitarbeitenden, (aufmerksamen) BürgerInnen bis hin zu Führungspersonen der Häuser kontaktiert werden und somit unserem Anspruch gerecht werden. Zeitnah, service- sowie dienstleistungsorientiert bearbeiten wir vielschichtige und zum Teil hochkomplexe Meldungen.

Im Sinne einer konstruktiven und zeitnahen Auseinandersetzung mit aktuellen Thematiken erweisen sich Besprechungen, fachlicher Austausch, Beratung/ Unterstützung durch unser Team, im Anlassfall auch direkt vor Ort in der jeweiligen Pflegeeinrichtung, als hilfreich.

1.2.4 Patientenverfügungen

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (BGBl Nr.I 55/2006) in Kraft getreten. Im Herbst 2018 wurde das Patientenverfügungs-Gesetz (PatVG-Novelle 2018) überarbeitet und ist in seiner neuen Fassung seit 16. Jänner 2019 in Österreich 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.

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.

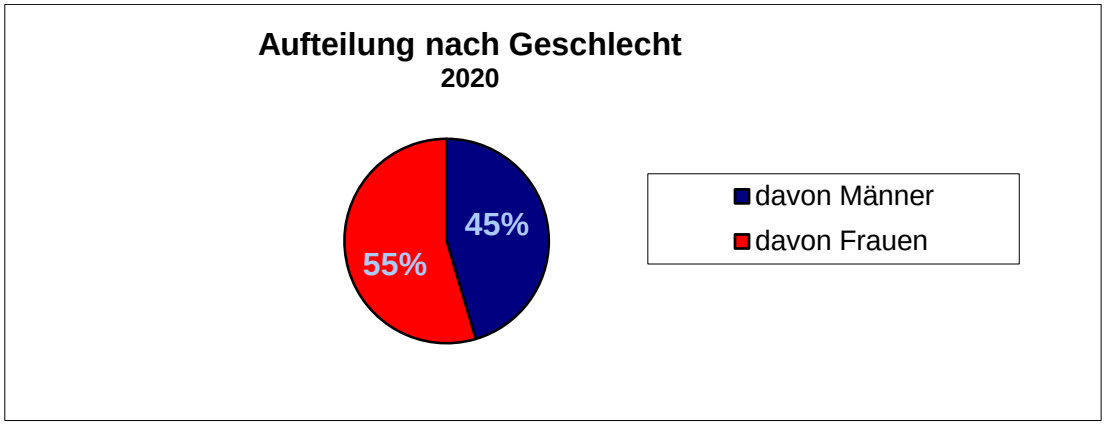
Nach dem Einlangen wird sie ausgiebig durch Herrn Martin Kräftner vorgeprüft und gegebenenfalls nochmals telefonisch oder schriftlich mit der/dem Erstellendem Kontakt aufgenommen.

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, Mag. Pechter-Parteder oder Herrn Mag. Prunbauer. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

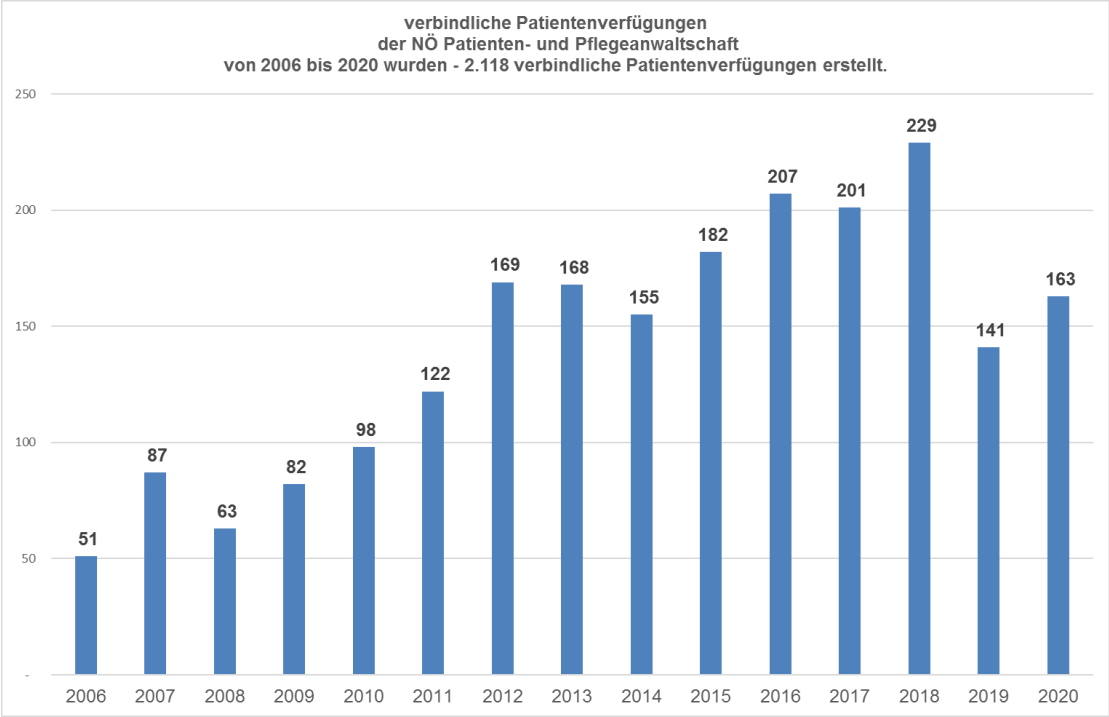
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2020 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 163 verbindliche Patientenverfügungen errichtet. Dabei waren 89 Verfügende weiblich (55%) und 74 männlich (45%).



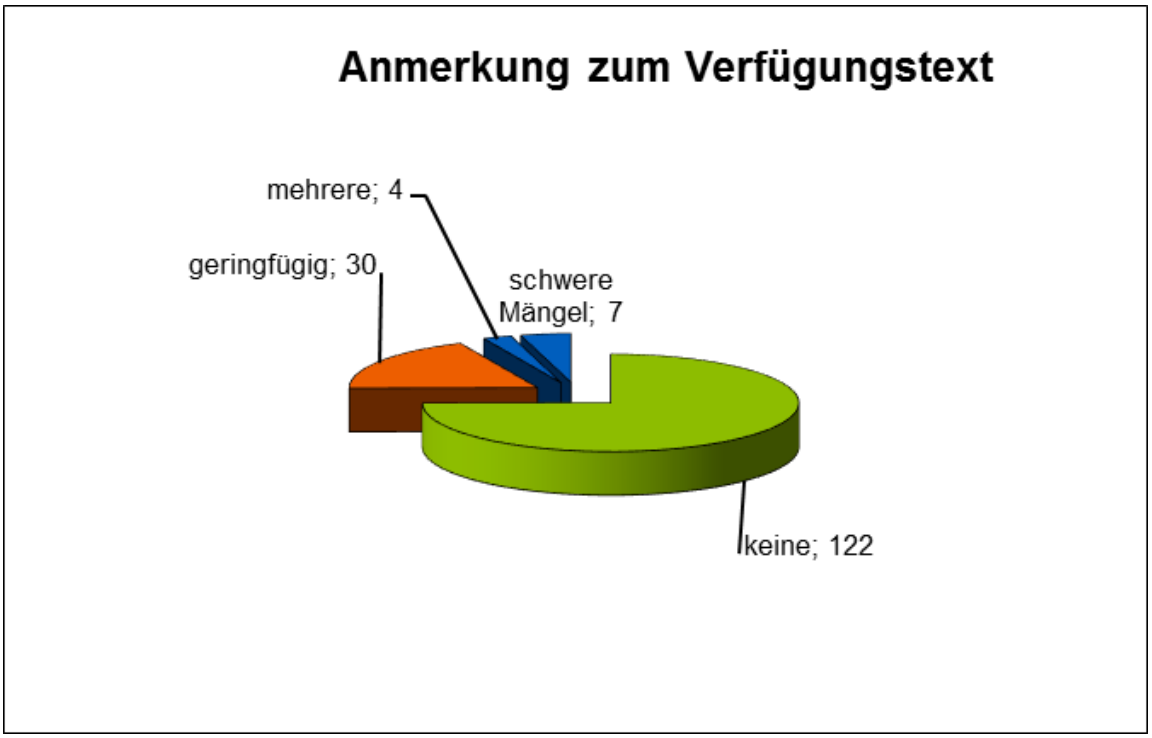
Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2020 wurden im Vergleich zum Vorjahr um 16 % mehr verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA erstellt.



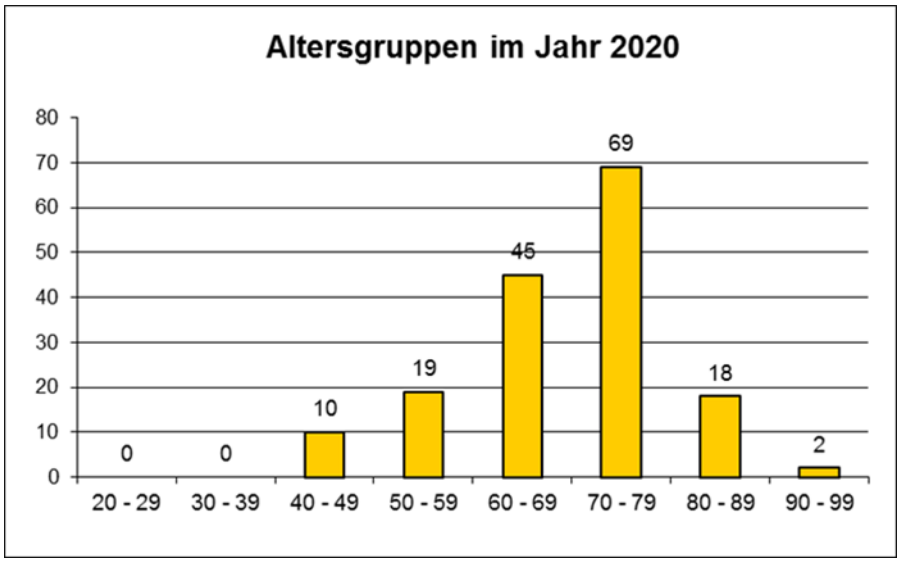
Anmerkung zum Verfügungstext

Positiv anzumerken ist, dass durch den Arbeitsbehelf der NÖ PPA zum Erstellen einer Patientenverfügung (2. überarbeitete Auflage) der Verfügungstext der jeweiligen ErstellerInnen in vielen Fällen keiner Anmerkungen zum Verfügungstext mehr bedarf.



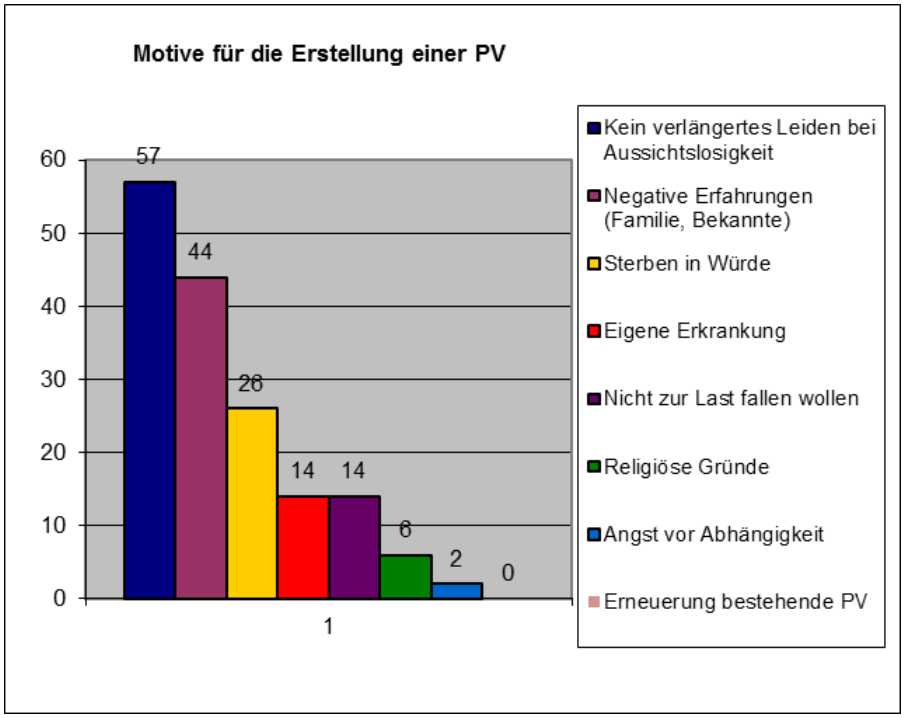
Alter

Die größte Gruppe der Personen, welche eine verbindliche Patientenverfügung mithilfe der NÖ PPA erstellt haben, befindet sich in einem Lebensalter von 70 bis 79 Jahren.



Motive

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



Beschwerdefälle & Meldungen

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der PatientInnen ist neben einer genauen rechtlichen Überprüfung (wHR Dr. Gerald Bachinger, Mag. Maria Pechter-Parteder oder Mag. Michael Prunbauer) eine ausführliche medizinische Prüfung notwendig, die von unserem Arzt, wHR Dr. Alexander Ortel durchgeführt wird. Auch in pflegerischen Angelegenheiten ist es erforderlich, Prüfungen durchzuführen. Diese werden durch den diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger, Herrn Martin Kräftner, vorgenommen.

Darüber hinaus ist es in einigen Fällen auch geboten, 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 2020 wurden von der NÖ PPA 185 Gutachten in Auftrag gegeben.

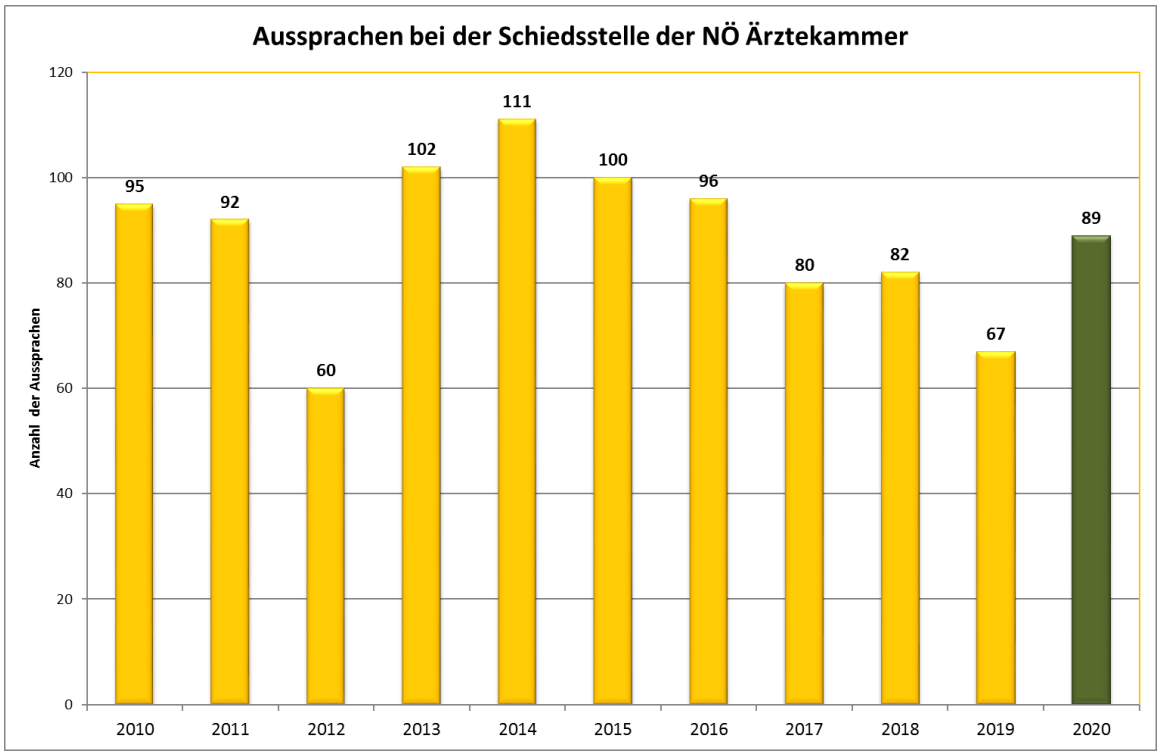
2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

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 für die Betroffenen 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 – nach Tätigwerden der NÖ PPA - eine Befassung der Gerichte.

1.3 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer



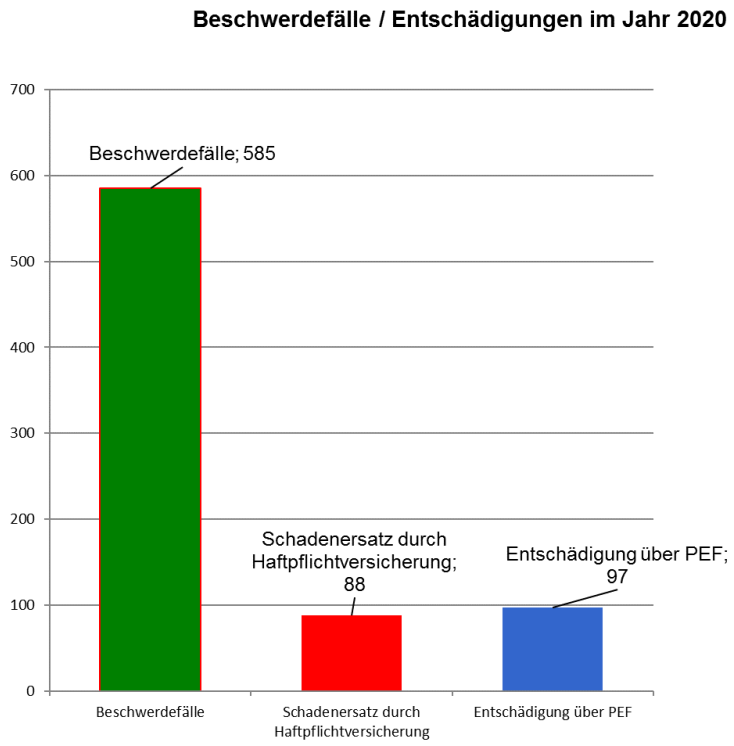
Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat reibungslos funktioniert. Die fachlich hoch qualifizierte personelle Besetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können.

Im Jahr 2020 fanden insgesamt in 89 Fällen Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt. In einigen Fällen gab es nach Empfehlung der Schiedsstelle für eine Schadensregulierung weitere Nachverhandlungen seitens der NÖ PPA mit der Versicherung des betroffenen Klinikums oder des betroffenen Arztes/ der betroffenen Ärztin, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadensbetrages im Vordergrund stand.

In wenigen Einzelfällen zeigten sich PatientInnen mit diesen Vorschlägen nicht einverstanden und beschritten den Gerichtsweg. In sehr seltenen Fällen akzeptierten Haftpflichtversicherungen die Empfehlungen der Schiedsstelle, aus nicht nachvollziehbaren Gründen, nicht.

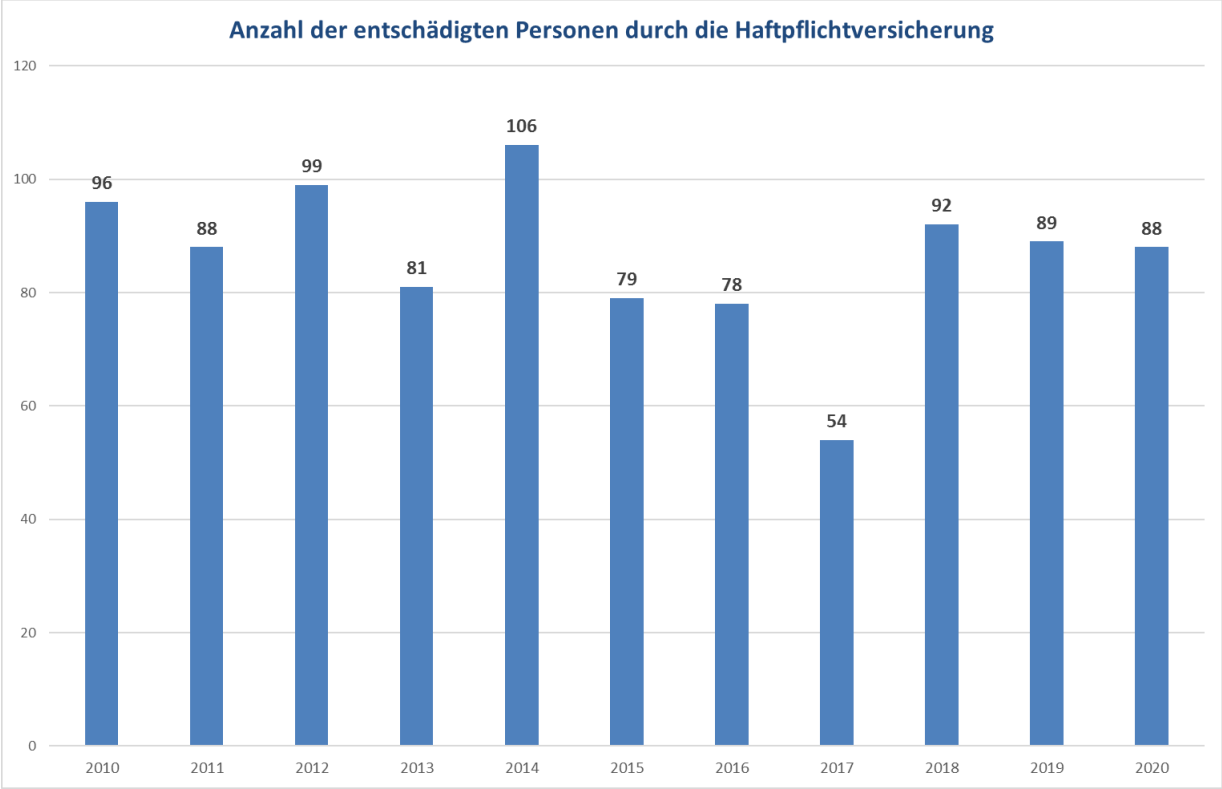
1.4 Summe der Beschwerdefälle

Im Jahr 2020 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **585 Beschwerden** über Kliniken, niedergelassene ÄrztInnen sowie Langzeitpflegeeinrichtungen bei der NÖ PPA eingebracht.



In den meisten Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten medizinischen, beziehungsweise juristischen oder pflegerischen Überprüfung gezeigt, dass keine Anhaltspunkte für einen fachlichen Fehler vorliegen. In diesen Fällen sind dabei meist Mängel im kommunikativen, zwischenmenschlichen Bereich aufgefallen, die selbstverständlich auch ernst genommen werden.

In **88 Beschwerdefällen** wurden nach sorgfältiger Prüfung durch die NÖ PPA im Jahr 2020 Behandlungsfehler nachgewiesen und eine Entschädigung durch die Haftpflichtversicherung erreicht.

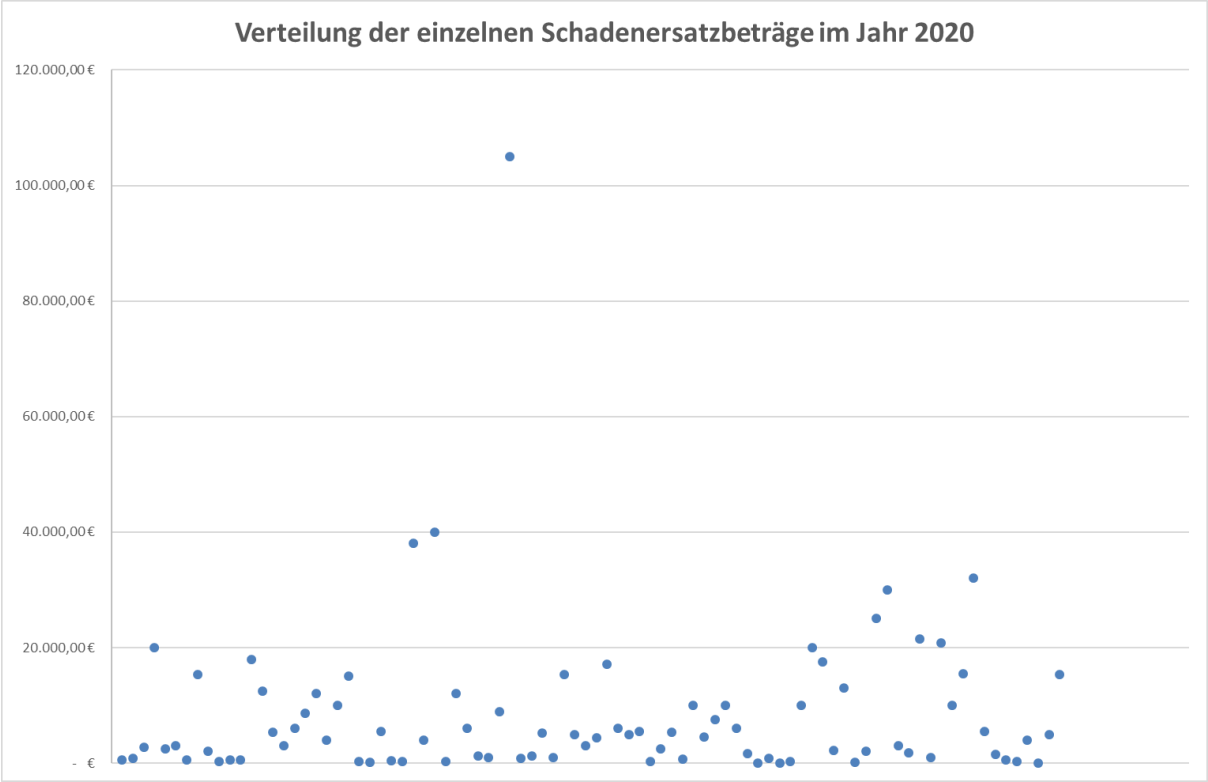


In **97 Fällen** konnte kein Fehler nachgewiesen werden. Allerdings wurden in diesen Fällen entstandene Schäden über den NÖ Patienten – Entschädigungsfonds abgegolten werden, wenn eine Haftung des Krankenanstaltenträgers nicht eindeutig gegeben war oder eine seltene, schwerwiegende Komplikation zu erheblichen Schäden geführt hat.

Nähere Informationen dazu im Bericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds!

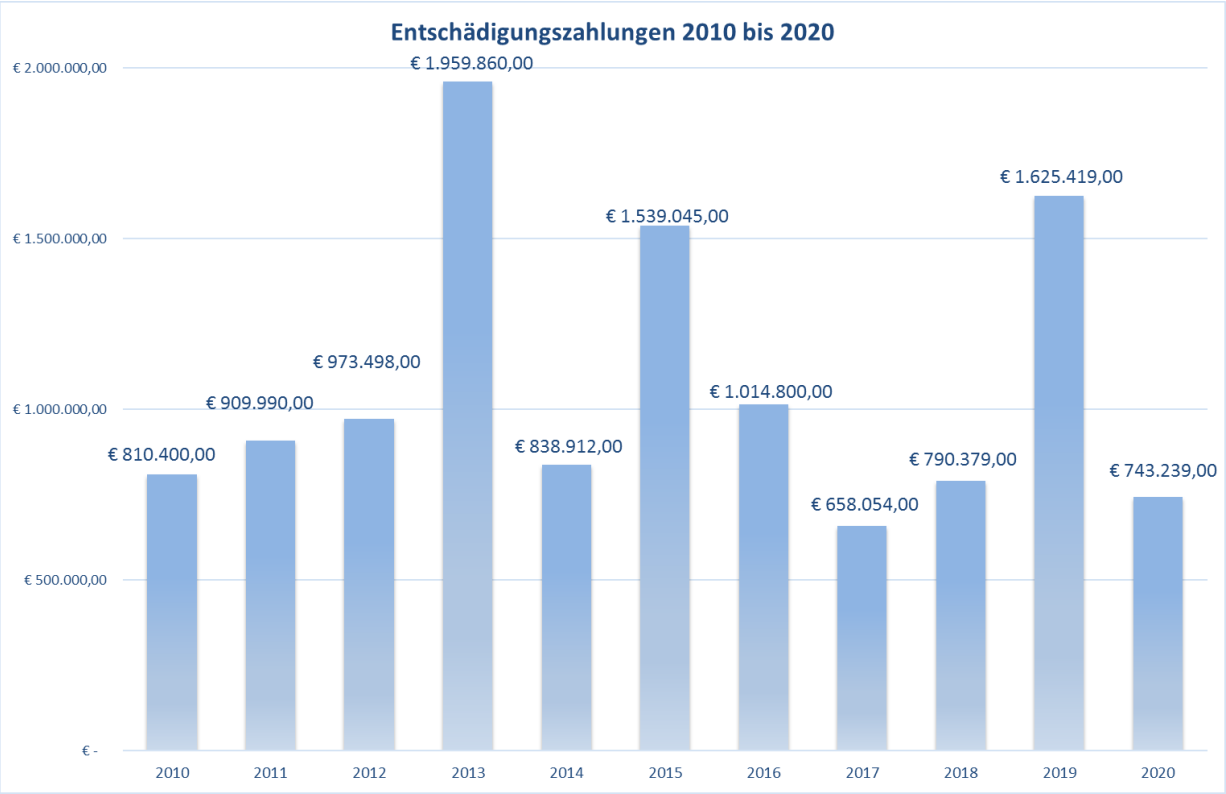
1.5 Höhe der Schadenersatzbeträge

Die Verteilung der einzelnen durch die Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2020 ist anhand der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die meisten Beträge im Bereich bis zu € 10.000.- liegen (der Mittelwert liegt bei € 7.336,08.-).



1.6 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge

Die Gesamtsumme der von der Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2020 betrug **€ 743.239.-**.



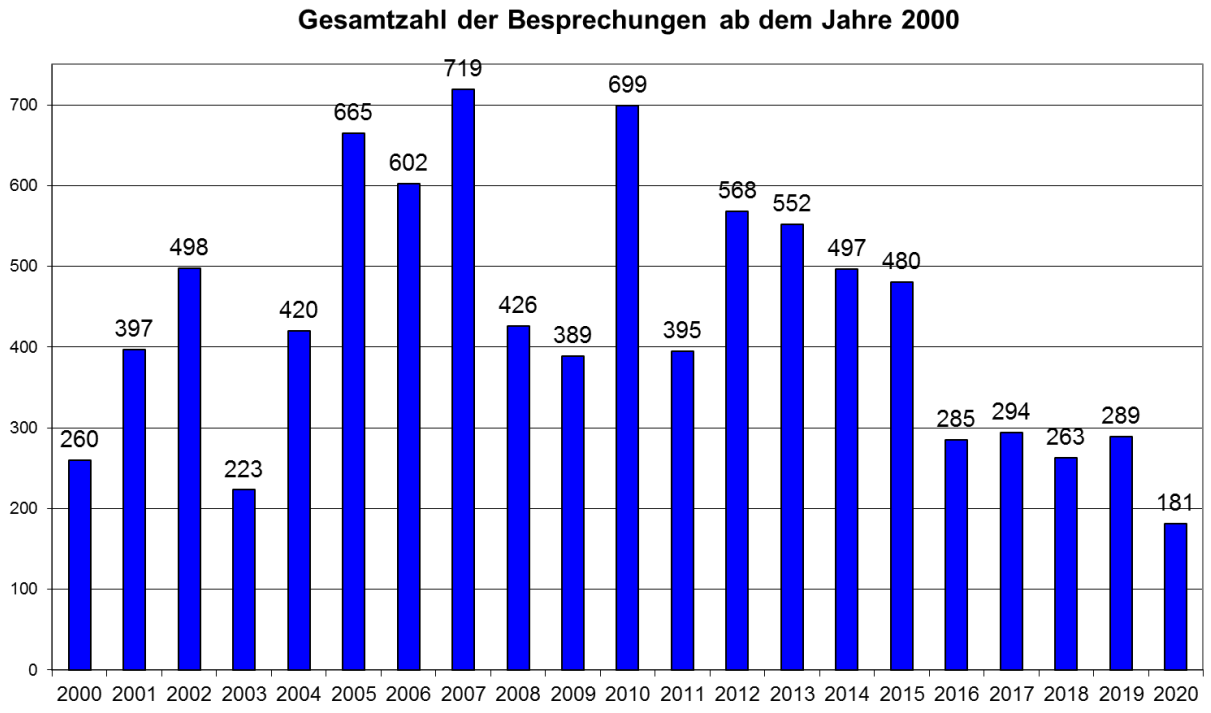
2 KOMMUNIKATION & INTERAKTION

3.1 Telefongespräche

Bei einer Vielzahl von Fragen, Problemen und Beschwerden konnten wir durch sofortige telefonische Kontaktaufnahme und Kommunikation den Betroffenen weiterhelfen.

3.2 Persönliche Besprechungen

Insbesondere bei komplexen Situationen, umfassenden Meldungen usw. legen wir großen Wert auf den persönlichen Kontakt mit den PatientInnen, beziehungsweise deren Angehörigen, um insbesondere das Ergebnis unserer Überprüfung klar und verständlich darlegen zu können.



Im Jahr 2020 fanden 181 persönliche Besprechungen statt. Die durchschnittliche Dauer einer Besprechung betrug mehr als eine Stunde.

3.3 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:

„Onkologische

Wintergespräche 2020“

24. - 25. Jänner 2020

(Fotos: Archiv NÖ PPA)

„6. EUFEP Kongress 2020“

16. Jänner 2020

Herzlich willkommen beim EUFEP-Kongress!
Für Simultanübersetzung liegen Kopfhörer am
Eingang auf!

(Fotos: © Florian Schulte/Donau Universität Krems)

„6. Beiratssitzung – Landesgesundheitsargentur (LGA)“

22.06.2020

(Fotos: © NLK Burchhart)

„Aviso: Corona und Pflege:

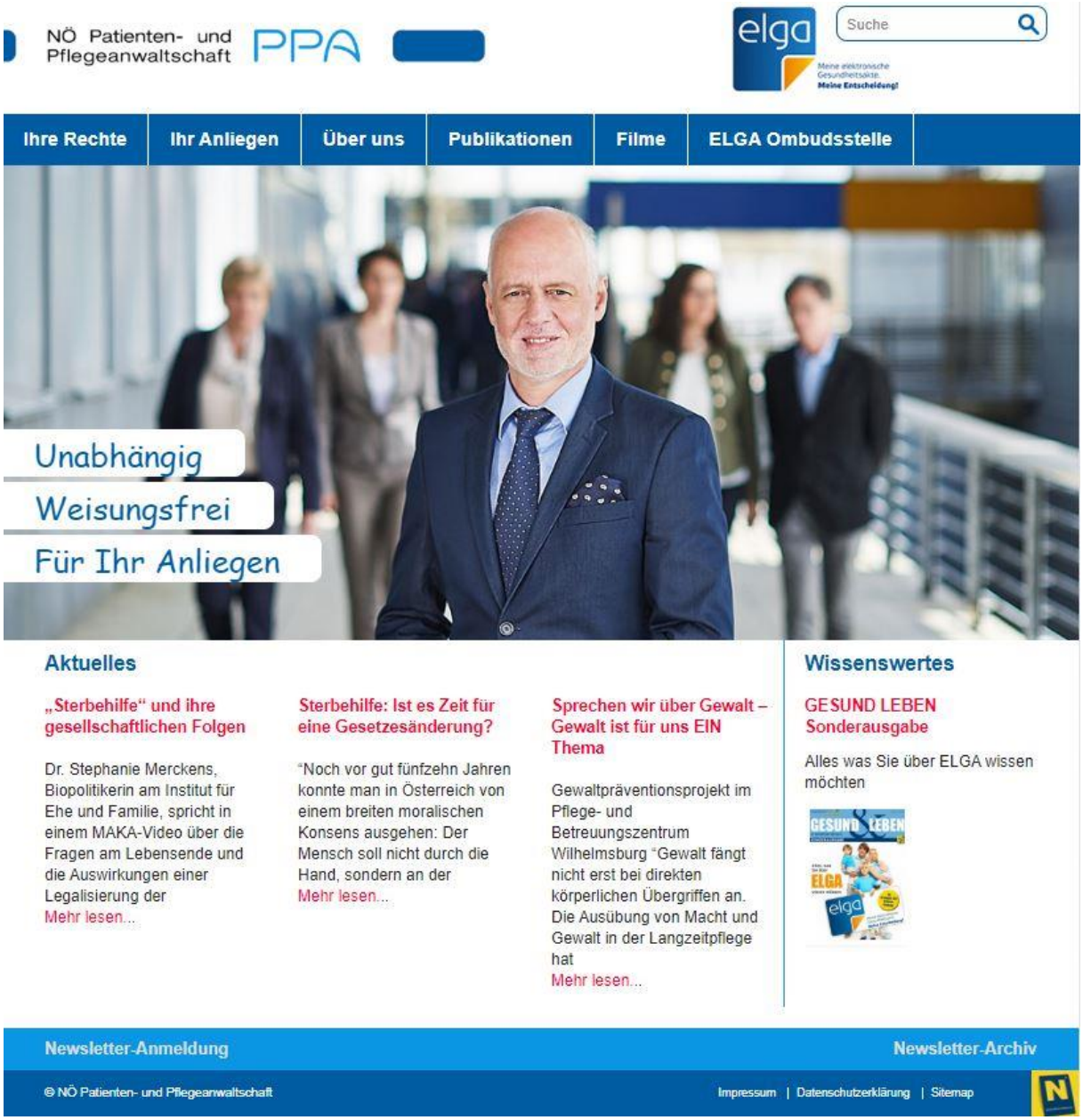
"Wie wir uns vor zweiten Welle schützen können"“

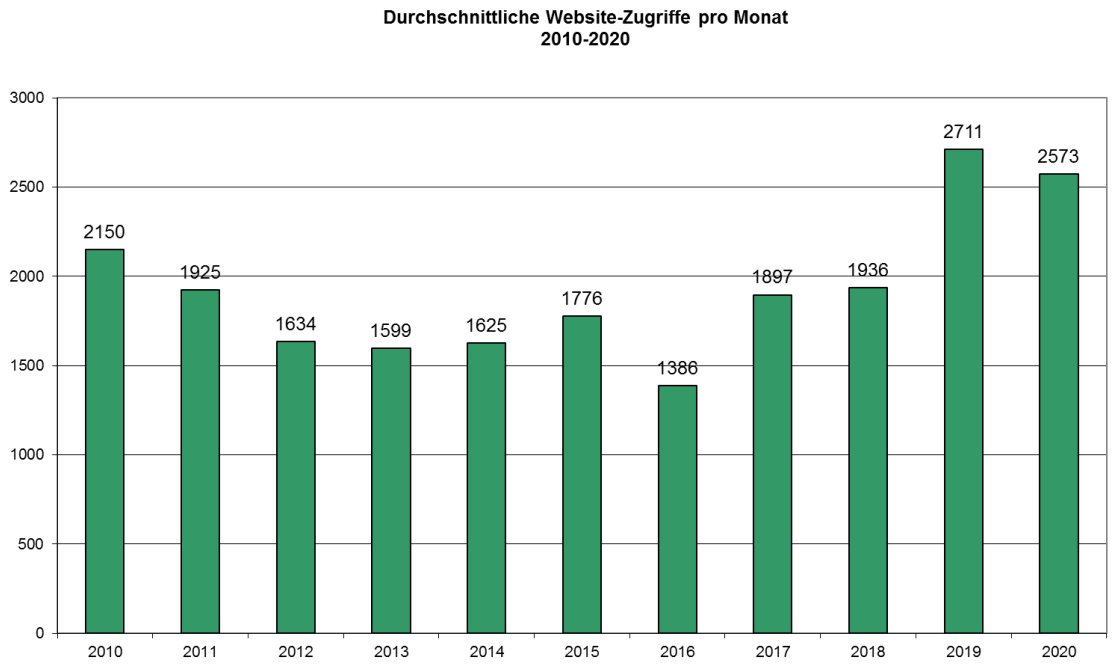
29.07.2020

(Fotos: © Martin Kräftner)

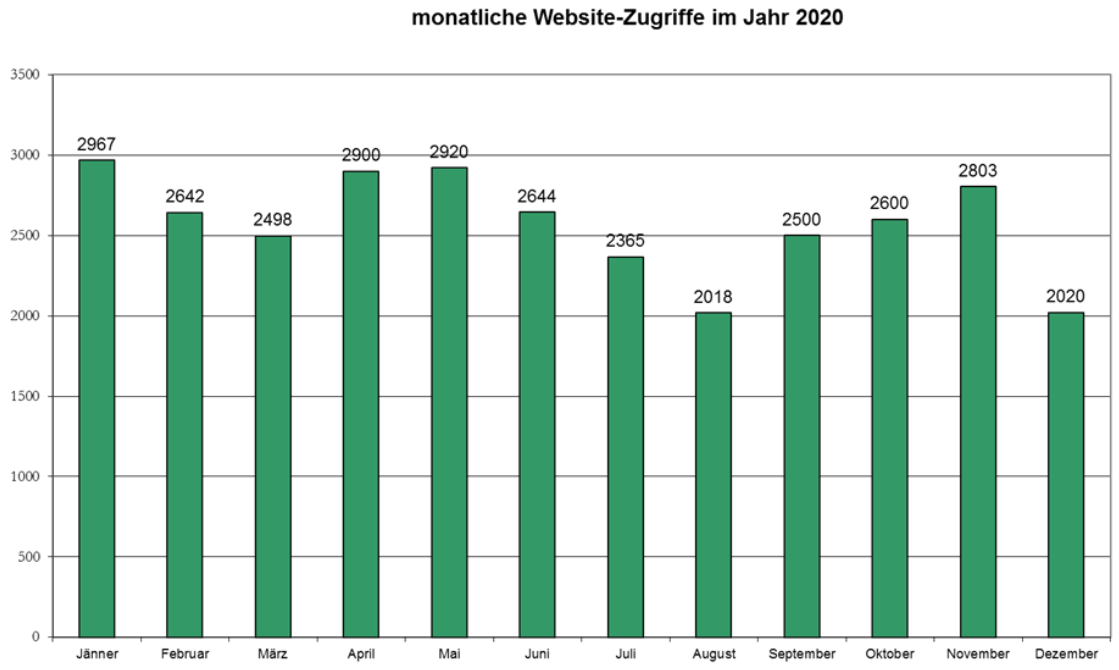
3.4 Homepage

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





Im Jahre 2020 hatten wir insgesamt **30.877 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **2.573 Zugriffen** pro Monat.



Die meisten Zugriffe auf die Homepage der NÖ PPA, erfolgten aufgrund unserer monatlich veröffentlichten ExpertInnenlettern.

Expertenletter

Hier stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zu aktuellen Situationen im Gesundheits- und Sozialwesen zu folgenden Themenbereichen an:

Pflege

Gesundheitswesen

Palliative Care

Patient

Patientenverfügung

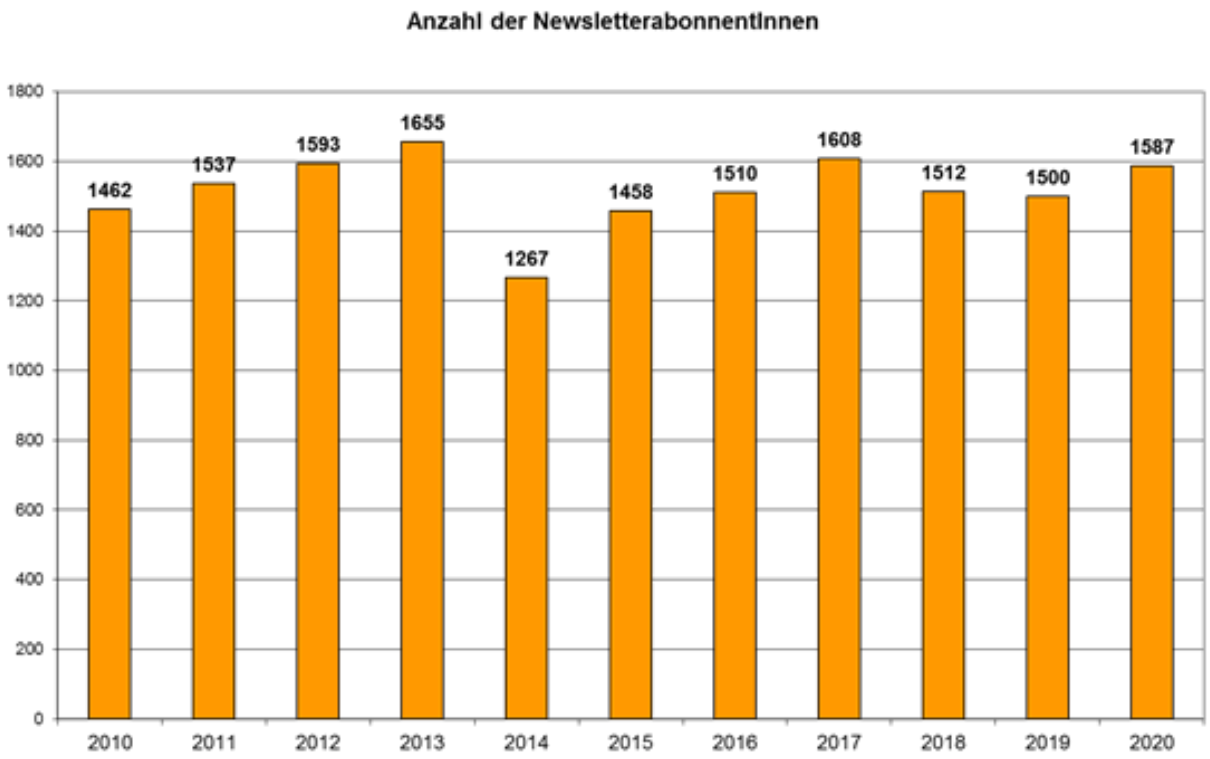
Erwachsenenvertretung/ Vorsorgevollmacht

Kommunikation

Kolumne von Ermi-Oma

Als zusätzliches Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos auf unserer Homepage unter „Newsletter- Anmeldung“ abonniert werden kann. Eine Abmeldung ist selbstverständlich jederzeit wieder möglich.

Im Jahr 2020 zählten wir insgesamt 1.587 aktive AbonnentInnen unseres monatlichen Newsletters.



3.5 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO)

Feedback wird gerne angenommen – damals wie heute

Die Ombudsstellen der NÖ Kliniken werden vor Ort von insgesamt 22 BeschwerdemanagerInnen betreut. Diese nehmen Feedback von PatientInnen und deren Angehörigen schriftlich, telefonisch oder im persönlichen Gespräch entgegen und beantworten alle Anfragen zuverlässig. Bei der Bearbeitung jeder Anfrage folgen die BeschwerdemanagerInnen einem vordefinierten Prozess – aufbauend auf einer detaillierten Recherche in Zusammenarbeit mit den betroffenen MitarbeiterInnen und deren Führungskräften. Ziel dabei ist es, einerseits eine zufriedenstellende Lösung für alle Beteiligten zu erreichen und andererseits das aufgezeigte Verbesserungspotential bestmöglich in der Organisation zu nutzen.

Durch den Einsatz der BeschwerdemanagerInnen vor Ort konnte diese Vorgehensweise seit Errichtung der ersten Ombudsstellen im Jahr 2003 in allen NÖ Landes- und Universitätskliniken etabliert werden. Im Laufe der Jahre haben sich durch Internet, Smartphones und Social Media auch die Ansprüche an die Ombudsstellen stark verändert.

Beschwerdemanagement in Zeiten der Pandemie 2020

Das Jahr 2020 wird als das Jahr einer weltweiten Pandemie in die Geschichte eingehen. Das Coronavirus SARS-CoV-2 erreichte Österreich Anfang des Jahres und brachte zahlreiche Herausforderungen mit sich. Mitte März entschloss sich die amtierende Bundesregierung zu einem ersten Lockdown, welcher mit restriktiven Schutzmaßnahmen für die Krankenanstalten einherging. Zum Schutz der teilweise schwerkranken Patientinnen und Patienten, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und um einer ungehinderten Verbreitung des Virus in den Kliniken entgegenzuwirken, wurde unter anderem ein allgemeines Besuchsverbot ausgesprochen und elektive Eingriffe mussten verschoben werden.

Diese noch nie dagewesene Situation mit ihren zahlreichen Veränderungen im privaten und öffentlichen Leben sorgte für große Verunsicherung bei Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen.

Drei Kliniken, drei Eindrücke

Die schnelle, unkomplizierte und direkte Kommunikation der Ombudsstellen in den NÖ Kliniken hat vor allem zu Beginn der Pandemie enorm an Bedeutung gewonnen. „Zu Beginn war vieles unklar“, erinnert sich **Andrea Denk, Beschwerdemanagerin im Landesklinikum Melk**, „Kann ich meinen Ambulanztermin wahrnehmen? Unter welchen Umständen darf ich ins Klinikum? Wird mein OP-Termin stattfinden? Ich habe versucht, Verständnis für diese Ausnahmesituation zu schaffen und gleichzeitig Perspektiven zu geben, wann z.B. geplante Eingriffe wieder durchgeführt werden können. Die Menschen waren sehr dankbar für jede Information.“

Das ausnahmslose Besuchsverbot in den NÖ Kliniken belastete Angehörige enorm. Sie konnten sich selbst kein Bild vom Gesundheitszustand ihrer Lieben machen und waren auf telefonische Auskunft angewiesen. **Manuela Stollwitzer, Beschwerdemanagerin im Landesklinikum Wiener Neustadt**, hat Verständnis für die oft hochemotionalen Anfragen, die sie vor Ort erreichten. „Patientinnen und Patienten nach Schlaganfall können häufig nicht selbst telefonieren und ihren Familien sagen, wie es ihnen geht. Das geht über eine ärztliche Auskunft weit hinaus. Einen Patienten habe ich drei Wochen lang begleitet und ihm mittels Videotelefonie regelmäßig Anrufe zu seinen Angehörigen ermöglicht. Ich habe gemerkt, wie er darauf reagiert und dass es ihm und seinen Lieben guttut.“, so Stollwitzer. Die Beschwerdemanagerin bietet gerne ein persönliches Gespräch in der Ombudsstelle an. Auch das war während des Besuchsverbots nicht möglich. Stollwitzer erklärt: „Ich habe versucht, so viel wie möglich zu telefonieren. Die Betroffenen sind sehr dankbar für den persönlichen und vor allem menschlichen Kontakt. Das kann in dieser Form nur eine Ombudsstelle bieten.“

Die Ombudsstellen der NÖ Kliniken sind nicht nur für Patientinnen, Patienten und Angehörige etablierte Anlaufstelle, sondern bieten auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern immer wieder Unterstützung. Eine gute Abstimmung innerhalb des Klinikums war besonders in dieser ersten Phase der Pandemie entscheidend. **Beschwerdemanagerin Gertrude Gaal aus dem Landesklinikum Lilienfeld** hält fest: „Die Stationen wissen, da gibt es eine Ombudsstelle, die mir hilft. Angehörige reagierten aufgrund der Situation extrem emotional. Wenn Gespräche nicht mehr auf einer sachlichen Ebene stattfinden konnten, hatten und haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, an mich zu verweisen. Ich versuche dann, zu vermitteln, zu erklären und zu informieren.“

Diese Vorgehensweise bietet Pflegekräften, Ärztinnen und Ärzten enorme Entlastung in einer Situation, die mit veränderten Abläufen und strikten Sicherheitsmaßnahmen ohnehin schon viel Achtsamkeit verlangt. Gaal bemerkt: „Für mich war es sehr beeindruckend, zu sehen, wie stark der Zusammenhalt im ganzen Haus ist und wie flexibel und entgegenkommend sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in wirklich jeder Lage zeigten."

Ein Grund zur Freude war für **Beschwerdemanagerin Denk** die Entlassung jeder Patientin bzw. jedes Patienten, die bzw. der an Corona erkrankt war. „Mich erreichte das Dankschreiben eines 52-jährigen Patienten, der in schlechtem Allgemeinzustand ins Klinikum kam und wochenlang stationär behandelt werden musste. Er lobte das harmonische Miteinander des Stationsteams und bedankte sich, dass ihm im Klinikum jede Unsicherheit genommen werden konnte. Solche Momente geben Kraft – für die Arbeit in der Ombudsstelle und auf der Station."

Sonja Möseler, Bakk.phil.
Department Beschwerdemanagement, Patientensicherheit
Abteilung Strategie und Qualität Medizin, Direktion Medizin und Pflege
NÖ Landesgesundheitsagentur

4 INTERNES

4.1 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. Maria Pechter-Parteder
Juristin

Martin Kräftner
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger

FACHBEREICH „Beschwerdemanagement“

Maria Prügl
Büroleitung,
Sachbearbeiterin

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Clemens Orthofer
Sachbearbeiter

Simone Klingenbrunner
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

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

Mag. Shajen Prohaska

Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin,
Studium Gesundheitswissenschaften / Schwerpunkt Management

4.2 Personelle Veränderungen

2020 gab es einige personelle Veränderungen in der NÖ PPA.

Herr **Dr. Alexander Ortel** ging mit Dezember 2020 in den wohlverdienten Ruhestand. Ihm folgte Frau **Dr. Susanne Schöberl**, sie ist Allgemeinmedizinerin und vor allem für medizinische Fachfragen zuständig. Außerdem vertritt sie betroffene Personen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer.

Herr **Mag. Prunbauer** übernimmt mit 01.12.2020 die **Stellvertretung von Herrn Dr. Bachinger**.

4.3 PraktikantInnen

Besondere Anerkennung und Dank möchten wir 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.

Aufgrund des Auftretens der Corona – Pandemie Anfang des Jahres 2020 und aufgrund der großen Verantwortung Infektionsrisiken zu vermeiden, war es ab März 2020 nicht mehr möglich weitere PraktikantInnen aufzunehmen.

Mag. Claudia Stauffer

Nach Abschluss meines Studiums der Rechtswissenschaften, freute ich mich über die Möglichkeit, ein Praktikum bei der Patienten- und Pflegeanwaltschaft antreten zu dürfen.

Ich wurde vom gesamten Team der PPA sehr herzlich aufgenommen und gleich von Beginn an in die breitgefächerten

Aufgabenbereiche der PPA eingebunden. Ich durfte juristische Tätigkeiten, wie auch jene der Sachbearbeiter erledigen und an zahlreichen Besprechungen teilnehmen. Besonders beeindruckend empfand ich den respektvollen und einfühlsamen Umgang mit Patienten, die aufgrund verschiedenster Schicksalsschläge die PPA aufsuchten.

Eine ebenfalls sehr wertvolle Erfahrung war die Teilnahme an einer Sitzung der Schiedsstelle der Niederösterreichischen Ärztekammer.

Abschließend möchte ich mich beim gesamten Team der PPA für die schöne, spannende und lehrreiche Zeit herzlichst bedanken. Meine Fragen wurden stets wohlwollend beantwortet und ich konnte wertvolle zwischenmenschliche und persönliche Erfahrungen sammeln.

5 ANHANG

5.1 Allgemeines über die NÖ PPA

5.1.1 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.

5.1.2 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.

5.2 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)

Ab 1.1.2020 NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz (NÖ PPA-G)

Impressum:

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
A-3109 St. Pölten
Haus 13
Landhausplatz 1
(02742) 9005 DW 15575
www.patientenanwalt.com

Fotos: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Gestaltung: Dr. Gerald Bachinger, Martin Kräftner, Mag. Shajen Prohaska
Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Mai 2021