NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITSBERICHT 2021

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2021

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)- 2021 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 20
Gesamteindrücke 21
Allgemeines/ Feedback 21
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 27
Leicht Lesen - Ratgeber Patienten-Verfügung 28

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN **30**

2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen **31**

2.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer **32**

2.3 Summe der Beschwerdefälle **33**

2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge **35**

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge **36**

3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION 37

3.1 Telefongespräche 37

3.2 Besprechungen 38
3.2.1 Besprechungen gesamt 38
3.2.2 Persönliche Besprechungen 39

3.3 Öffentlichkeitsarbeit 40

3.4 Homepage 42

3.5 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO) 45

4 INTERNES 48

4.1 Unser Team 48

4.2 Personelle Veränderungen 51

4.3 PraktikantInnen 51

5 ANHANG 52

5.1 Allgemeines über die NÖ PPA 52
5.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit 52
5.1.2 Unser Leitbild 54

5.2 Organisation 54

VORWORT

Gesundheitsversorgung im ländlichen Raum

Innovative Versorgungsmodelle

Die Herausforderungen der letzten Jahre eine angemessene, ausreichende und umfassende medizinische Versorgung und Betreuung im ländlichen Raum flächendeckend aufrecht zu erhalten, werden immer größer. Die aktuellen Diskussionen drehen sich meist darum, dass die bestehenden Versorgungsmodelle, die noch immer fast ausschließlich aus Einzelordinationen für Allgemeinmedizin bestehen, weiterbetrieben werden sollten. Es wird damit argumentiert, dass besondere Akzente auf eine Erneuerung oder auch Wiederbelebung dieser eingeschränkten Versorgungsformen gelegt werden soll.

Die seit Jahrzehnten bestehenden Einzelordinationen für Allgemeinmedizin haben durchaus Lob und Anerkennung verdient und sind durchwegs von sehr engagierten ÄrztInnen betrieben worden. In der Zwischenzeit, verstärkt durch die Herausforderungen der Pandemiebekämpfung, hat aber ein rascher gesellschaftlicher Wandel eingesetzt, der es sehr zweifelhaft macht, ob diese Versorgungsmodelle noch zukunftsfähig sind. Zunehmend wird die Frage gestellt, ob damit noch die Bedürfnisse der PatientInnen, als auch der neuen Generation der ÄrztInnen auch nur annähernd erfüllt werden können. Dazu kommt, dass viele Patienten der jüngeren Generationen keinen eigentlichen Hausarzt mehr wollen; sie wollen schlicht eine rasche, qualitative und umfassende Versorgung durch welche Gesundheitsdienstleister auch immer. Es ist daher nicht mehr ausreichend, diesen neuen Anforderungen, Bedürfnisse und Fragestellungen mit alten Antworten zu begegnen!

Bei einer näheren Betrachtung zeigt sich, dass das bisher durchaus ausreichende Modell der Kassenvertragsärzte, die in einer Einzelordination solche Betreuungsleistungen geleistet haben, zunehmend an Leistungsgrenzen stößt und zunehmend Risse und Lücken bekommt.

Noch vor wenigen Jahren hat es bei nahezu jeder zu besetzenden Kassenvertragsstelle mehrere Bewerber gegeben und eine Besetzung, sowie eine Auswahl unter Bewerbern war kein Problem. Heutzutage gibt es bereits viele Kassenplanstellen, die jahrelang nicht besetzt werden können. Dieser Trend wird sich noch massiv verstärken, wenn in den nächsten Jahren 60% bis 70% der Kassenvertragsärzte in Pension

gehen. Die junge Generation der ÄrztInnen ist nicht mehr bereit in diese veralteten Strukturen einzutreten, da sie gewohnt sind, im Team zu arbeiten, multiprofessionell tätig zu sein und ein Höchstmaß an „work life balance“ und flexible Arbeitszeitmodelle verlangen. Diese Anforderungen sind aber nur dann zu erreichen, wenn Versorgungsmodelle mit einer gegliederten, flexiblen Organisationsform vorhanden sind. Da nützt es auch nichts, wenn die betroffenen Bürgermeister versuchen, für ihre Gemeindebürger in einen Wettstreit zu treten und immer neue Anreize für Kassenplanstellenbewerber zu erfinden. Selbst „vergoldete“ Ordinationen sind heutzutage kein ausreichender Anreiz mehr, damit die junge Generation der ÄrztInnen in diese alten Versorgungsmodelle einsteigt.

Hiezu kommt, dass durch diese sich immer weiter verstärkenden Defizite und Lücken nicht nur die allgemeinmedizinische Grundversorgungsleistung leidet, sondern auch die weiteren, aufbauenden Gesundheitsleistungen, wie die Leistungserbringung in den Krankenanstalten. Wenn das Fundament der Gesundheitsversorgung und das ist die Primärversorgung, zunehmend wegbricht, dann können diese Gesundheitsdienstleistungen nicht durch die darauf aufbauenden Leistungen der Krankenanstalten ersetzt werden.

PatientInnen stellen immer häufiger die Frage, was denn ihre Gegenleistung für die Sozialversicherungsabgaben ist, die sie leisten müssen. Zunehmend müssen sie in Wahlarztordinationen ausweichen und zusätzlich in die eigene Tasche greifen, um die Wahlarzthonorare begleichen zu können.

Neue und innovative Primärversorgungszentren, wie etwa das PVZ in Enns[1] oder in St. Pölten-Harland sind wertvolle Versorgungsformen der Zukunft, die den Anforderungen gerecht werden und sowohl die Bedürfnisse der PatientInnen als auch der ÄrztInnen und der weiteren Gesundheitsberufe vollständig erfüllen können. Ja, es ist richtig, dass dann weitere Wegstrecken in Kauf genommen werden müssen. Aber was hat man vom Hausarzt ums Eck, wenn seine Ordinationszeiten bloß 20 Stunden betragen und keine umfassende Gesundheitsversorgung angeboten werden kann. Der Hausarzt ums Eck, der 7 Tage die Woche, rund um die Uhr für alle PatientInnen zur Verfügung steht, ist ein Mythos, der sich zwar hartnäckig hält, aber keinem Faktencheck standhält. Die Realität am Land ist so, dass bestehende Kassenordinationen nur für ganz kleine Teile der Landbevölkerung wirklich zu Fuß erreichbar sind. Für den weitaus größten Bevölkerungsanteil müssen Menschen mit Mobilitätsproblemen auch jetzt schon etwa von Verwandten mit dem Auto geführt werden. Ein wichtiges Element einer neuen Primärversorgung, als erste Anlaufstelle für alle Gesundheitsprobleme ist, dass nicht nur die eigentlichen ärztlichen Gesundheits-

[1] GHZ Enns (ghz-enns.at)

dienstleistungen, sondern auch die Gesundheitsdienstleistungen von anderen Gesundheitsberufen in Kooperation und Abstimmung angeboten werden. Egal ob Pflege, Physiotherapie oder auch Sozialarbeit, die Gesundheitsprobleme können im Gesamtkontext gesehen, erkannt und mit der fachlichen Kompetenz von verschiedenen Berufsgruppen betreut werden. Dieser umfassende Ansatz erspart den betroffenen Patienten viele Wege, viel Zeitaufwand und bringt ein wesentlich besseres Behandlungsergebnis, als wenn die Probleme isoliert als Einzellösungen von verschiedenen Berufsgruppen erledigt werden. Die gesamthafte Betreuung der Patienten durch Primärversorgungszentren bedeutet, dass nicht nur einzelne Solisten versuchen ein gutes Ergebnis zu erzielen, sondern dass die Solisten als Teil eines Orchesters zusammenarbeiten und für das beste Ergebnis sorgen.
Da kommt es dann nicht mehr darauf an, ob eine Wegstrecke von zB 800 m zu bewältigen ist, oder ob man 10 km zum nächsten PVZ mit langen Öffnungszeiten und umfassender Versorgung fährt.

Es zahlt sich auch aus einen Blick über die eigenen Horizonte zu werfen und ein regionales Versorgungsprojekt im ländlichen Baden-Würtemberg in Betracht zu ziehen, um diese Erfahrungen nach Österreich mitzunehmen. Dort zeigt sich, dass ein umfassender regionaler Ansatz, mit einer starken Betonung der Primärversorgung, die Bezeichnung lautet „Gesundes Kinzigtal[2]“, die Bedürfnisse der ländlichen Bevölkerung bestens abdeckt. Die Patientenzufriedenheit ist bei nahezu 100% und die Bevölkerungsgesundheit ist stark im steigen. Die Gesundheitsberufe, insbesonders die ärztlichen Gesundheitsberufe, drängen in diese Region und es gibt keine Nachwuchs- bzw. Rekrutierungsprobleme. Dazu kommt, dass die ökonomische Evaluierung mit den bestehenden Standardmodellen zeigt, dass diese regionale Versorgungsform günstiger ist, als die traditionellen Versorgungsmodelle.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Sprecher der PatientInnenanwältInnen Österreichs

[2] www.optimedis.de

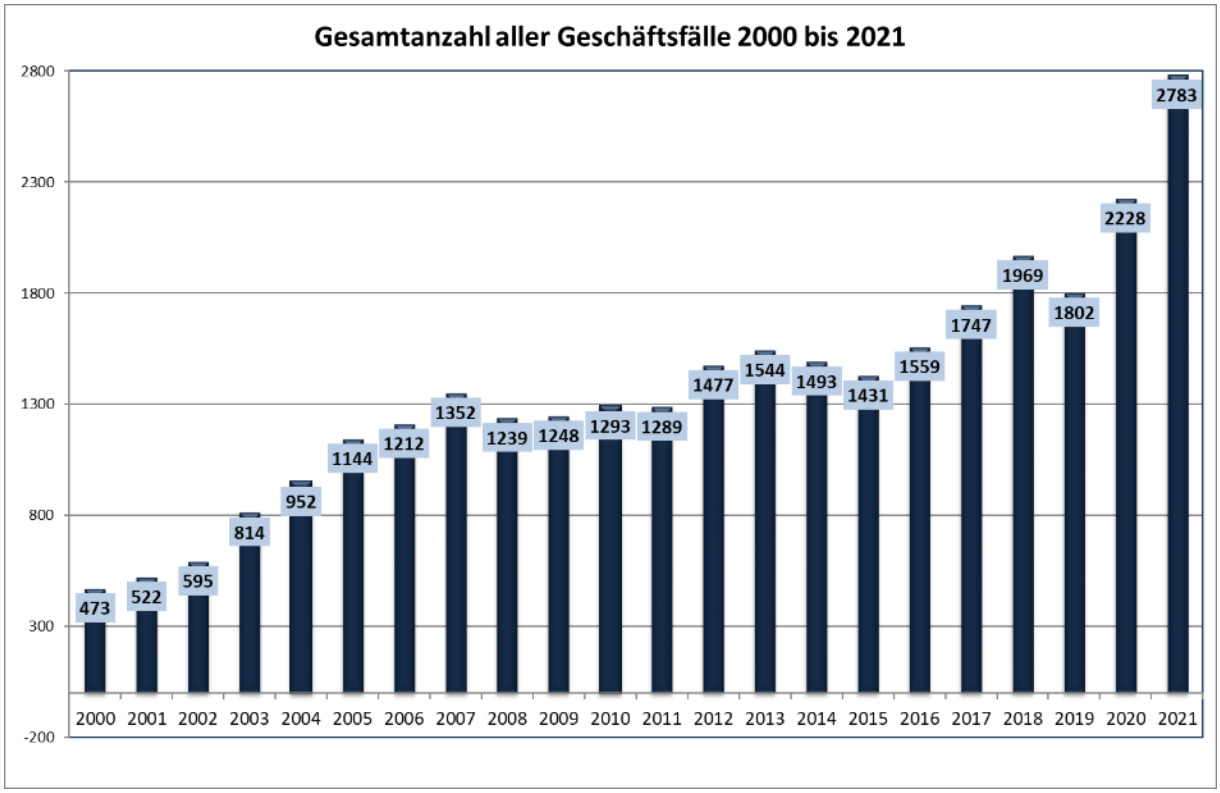
1 GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

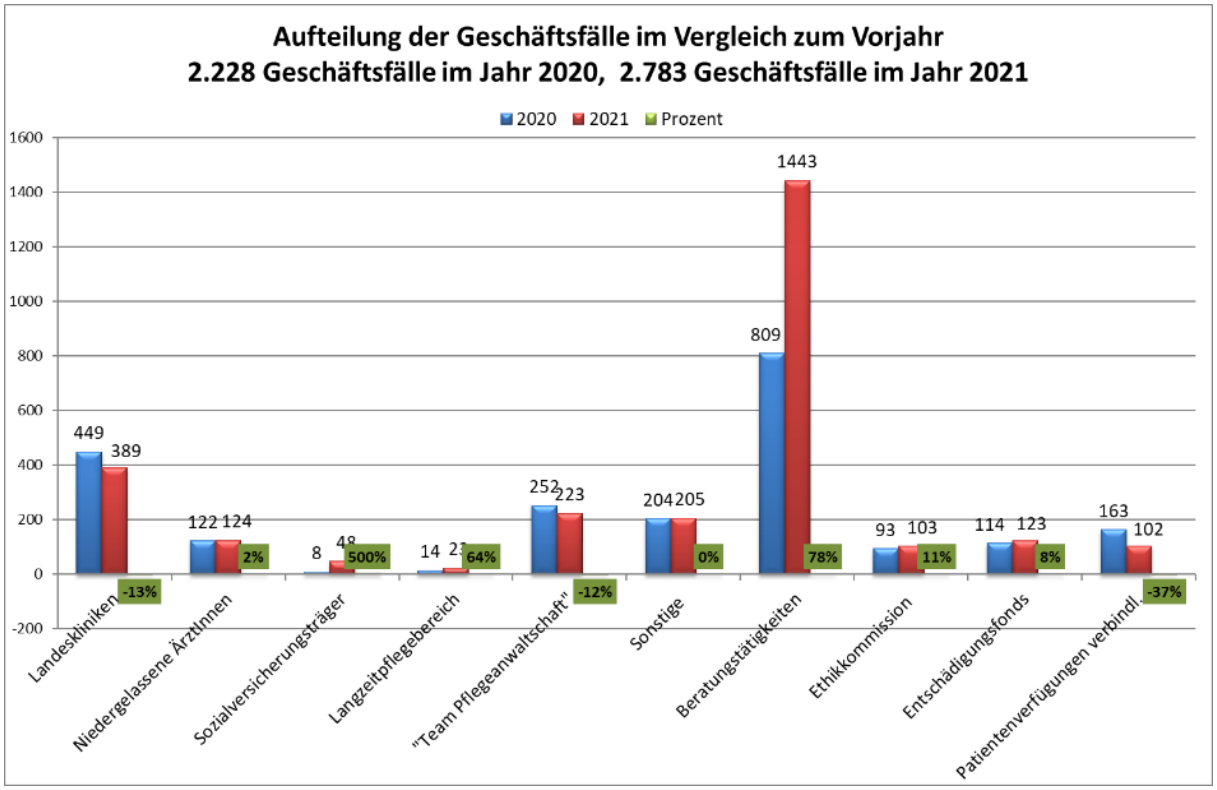
Im folgenden Diagramm sind nur diejenigen Geschäftsfälle enthalten, die bei uns einen schriftlichen „Aufwand“ hervorgerufen haben und auch als schriftliche Geschäftsfälle erfasst sind. Die große Anzahl an telefonischen Beratungen, Auskünften und Beschwerdeerledigungen ist nicht beinhaltet.

Von 2020 auf 2021 konnte eine Steigerung **der Geschäftsfälle** um 24,9 % verzeichnet werden.



1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr

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 78 % protokolliert.



Der zweitgrößte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Kliniken. In diesem Bereich kam es zu einem **Rückgang** der Beschwerden um rund 13 %.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin beziehungsweise FachärztInnen und ZahnärztInnen war eine geringgradige **Steigerung** von zirka 2 % festzustellen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger **stiegen** die bearbeiteten Beschwerden dagegen um 500 % an.

Im Langzeitpflegebereich kam es zu einer **Steigerung** der Beschwerden um 64%, ebenso bei geringen Ausgangszahlen.

Das „Team Pflegeanwaltschaft“ in der NÖ PPA verzeichnete insgesamt 223 Geschäftsfälle. Dies entspricht einem **Rückgang** von 12 %.

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 **Stagnation** der Geschäftsfälle.

Im Jahr 2021 wurden 103 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 **Anstieg** um 11%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem **Anstieg** der Anzahl der Fälle um 8 %. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2021 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

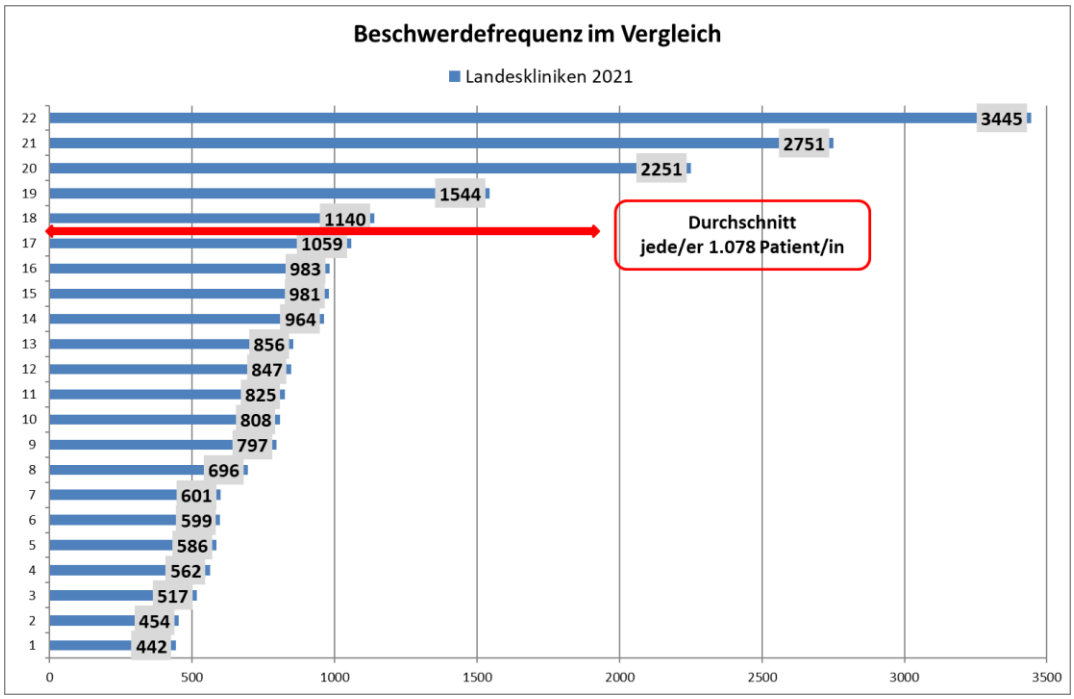
2021 wurden insgesamt 102 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA geprüft und beurkundet, dies bedeutet ein **Rückgang** der Fälle um 37%.

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Kliniken

Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2021

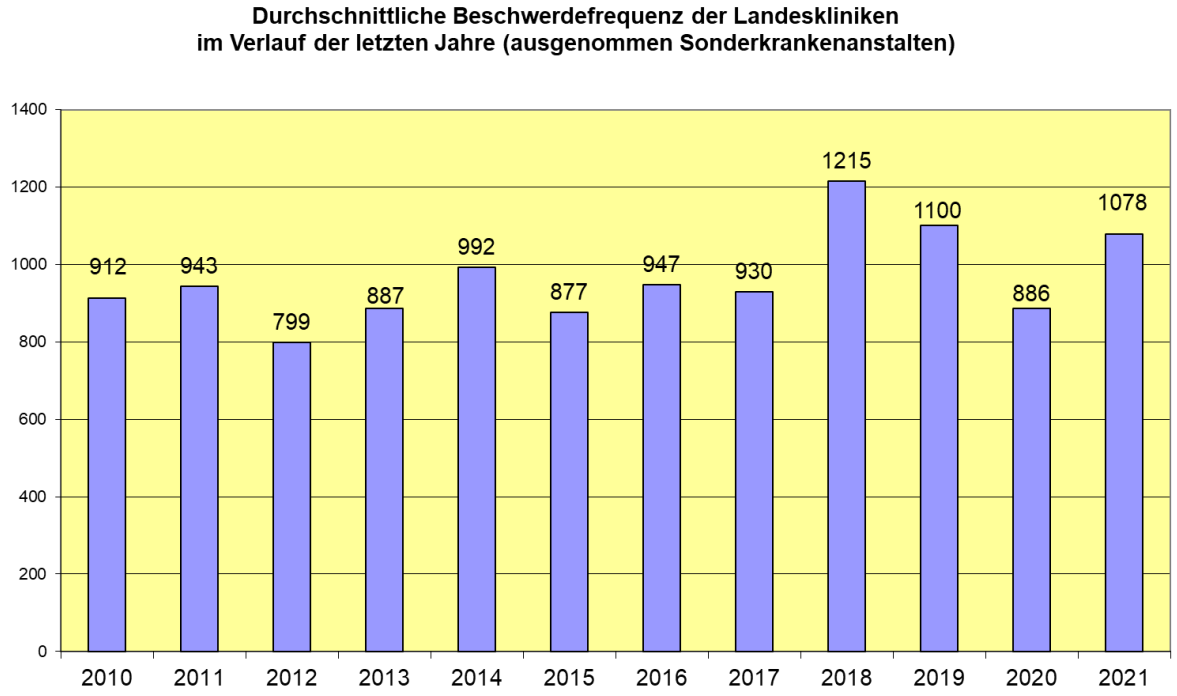
Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte), sich über Kliniken beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landesklinikum Hochegg, Landesklinikum Mauer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

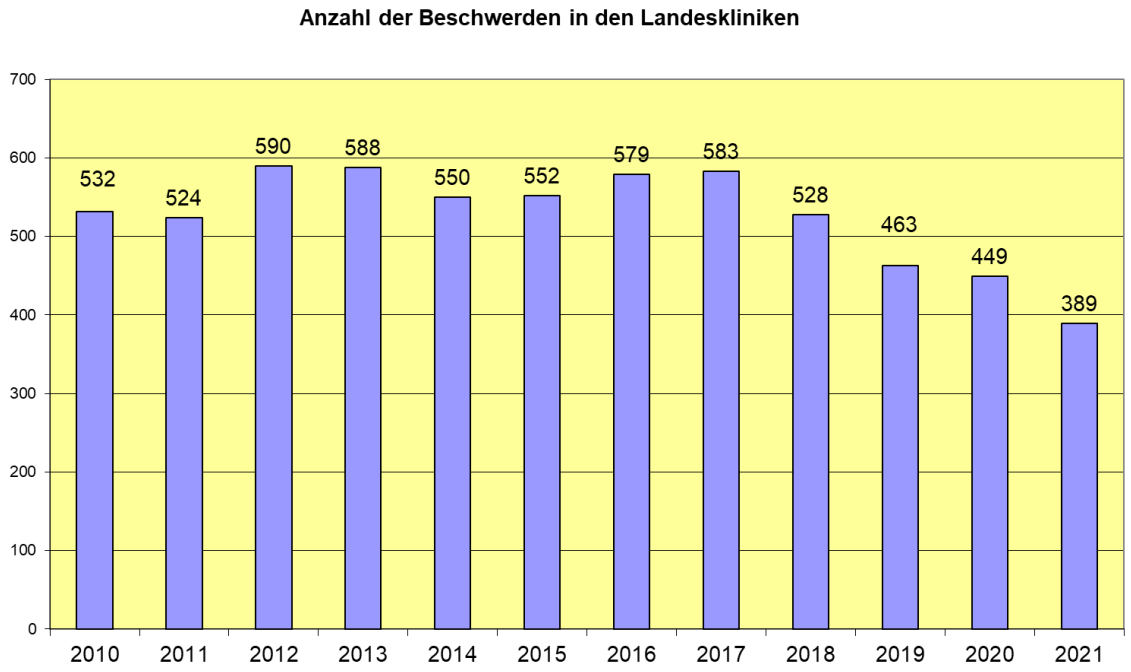
In einem Klinikum beschwerte sich lediglich jede 3445. behandelte Person, in einem anderen jede 442. zu behandelnde von insgesamt 277.601 stationär behandelten Personen.

Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre



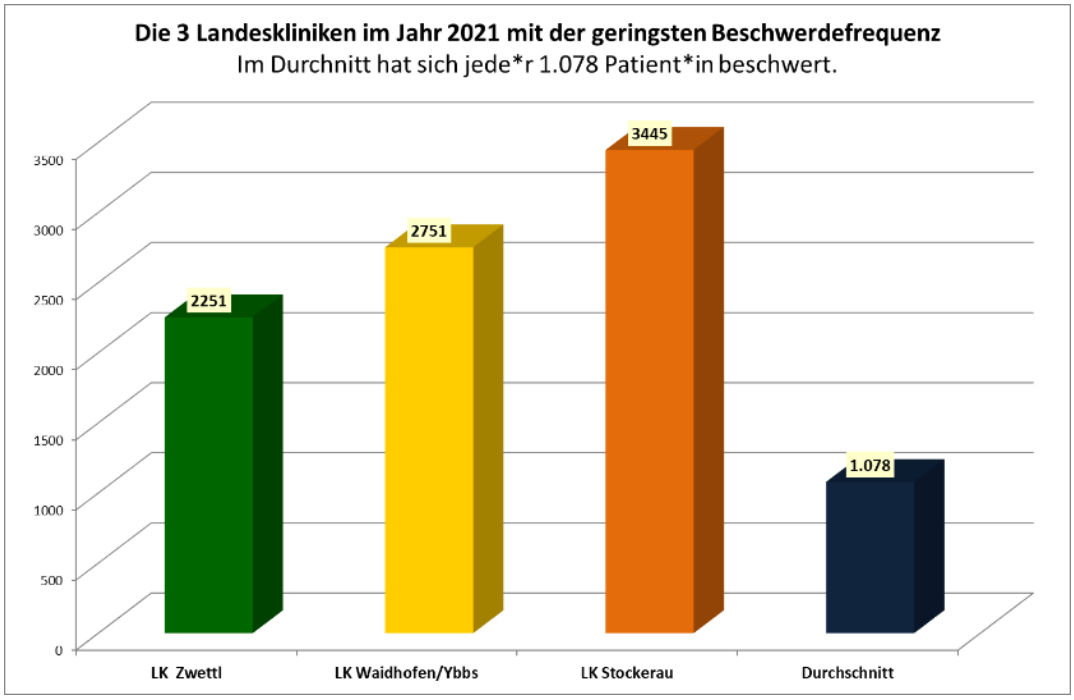
Im Durchschnitt beschwerte sich im Jahr 2021 **eine/r von 1078 behandelten PatientInnen**.

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

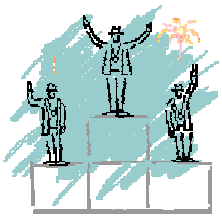


In den NÖ Landesklinken wurden im Jahr 2021, in absoluten Zahlen gerechnet, 389 gemeldete Beschwerden verzeichnet, im Jahr 2020 waren es 449 Beschwerden. Wir konnten somit einen Rückgang von 13 % verzeichnen.

Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz



Ausgehend von allen NÖ Landeskliniken (ausgenommen den oben angeführten Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2021 durchschnittlich eine/einer von 1.078 PatientInnen.

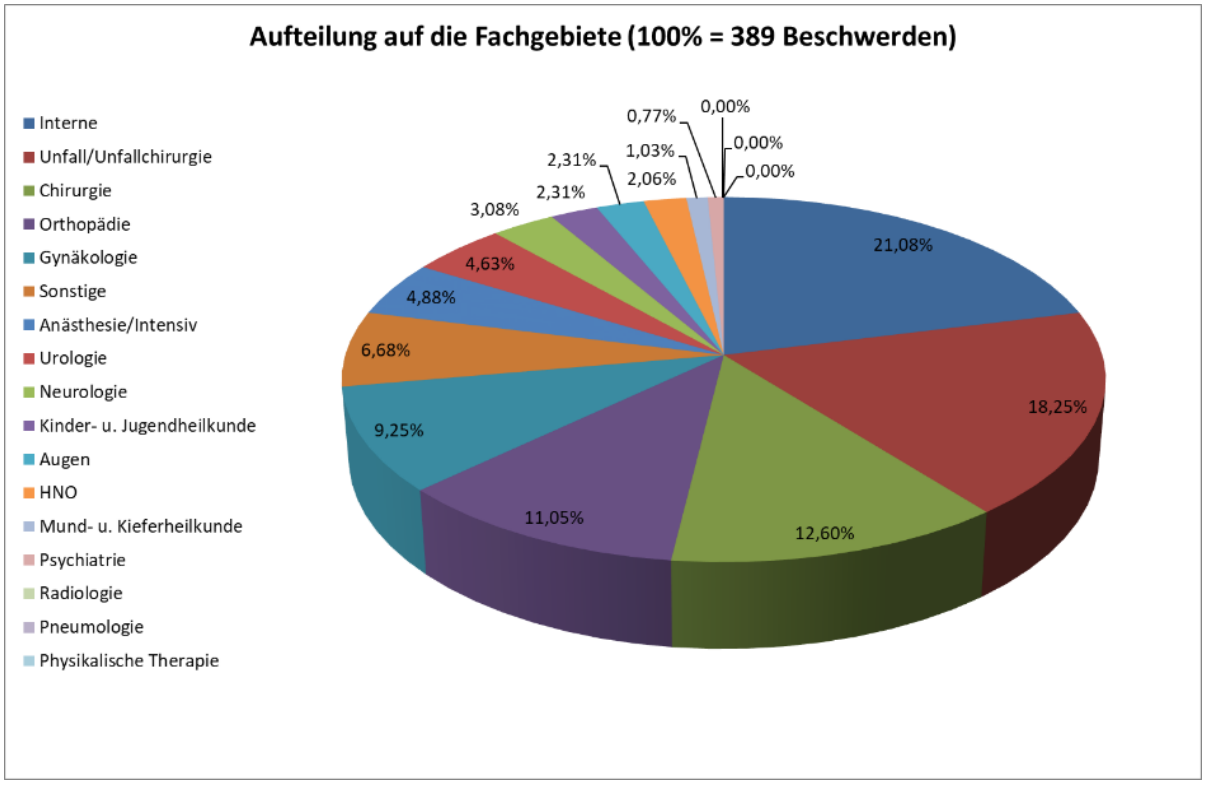


Im LK Stockerau beschwerte sich lediglich eine/einer von 3.445 behandelten PatientInnen, im LK Waidhofen/Ybbs eine/einer von 2.751 PatientInnen und Im LK Zwettl beschwerte sich lediglich eine/einer von 2.251 PatientInnen,

Allen MitarbeiterInnen der NÖ Landeskliniken und besonders der Landeskliniken Stockerau, Waidhofen/Ybbs und LK Zwettl, 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

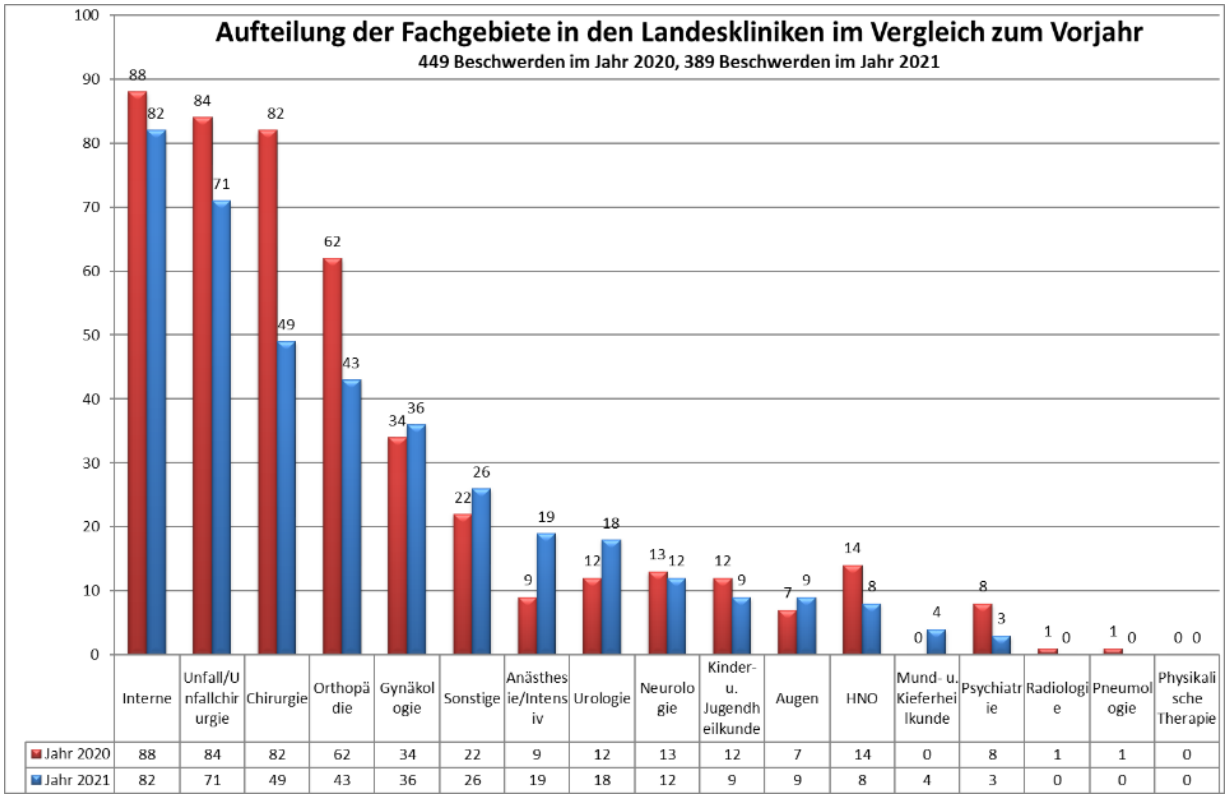


Die Fachgebiete Innere Medizin, Unfallchirurgie, sowie Chirurgie, gefolgt von den Fachgebieten Orthopädie sowie Gynäkologie und Geburtshilfe sind Spitzenreiter mit einem knapp 72%igen Anteil an der Gesamtanzahl aller Beschwerden in den NÖ Landeskliniken.

Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2021 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

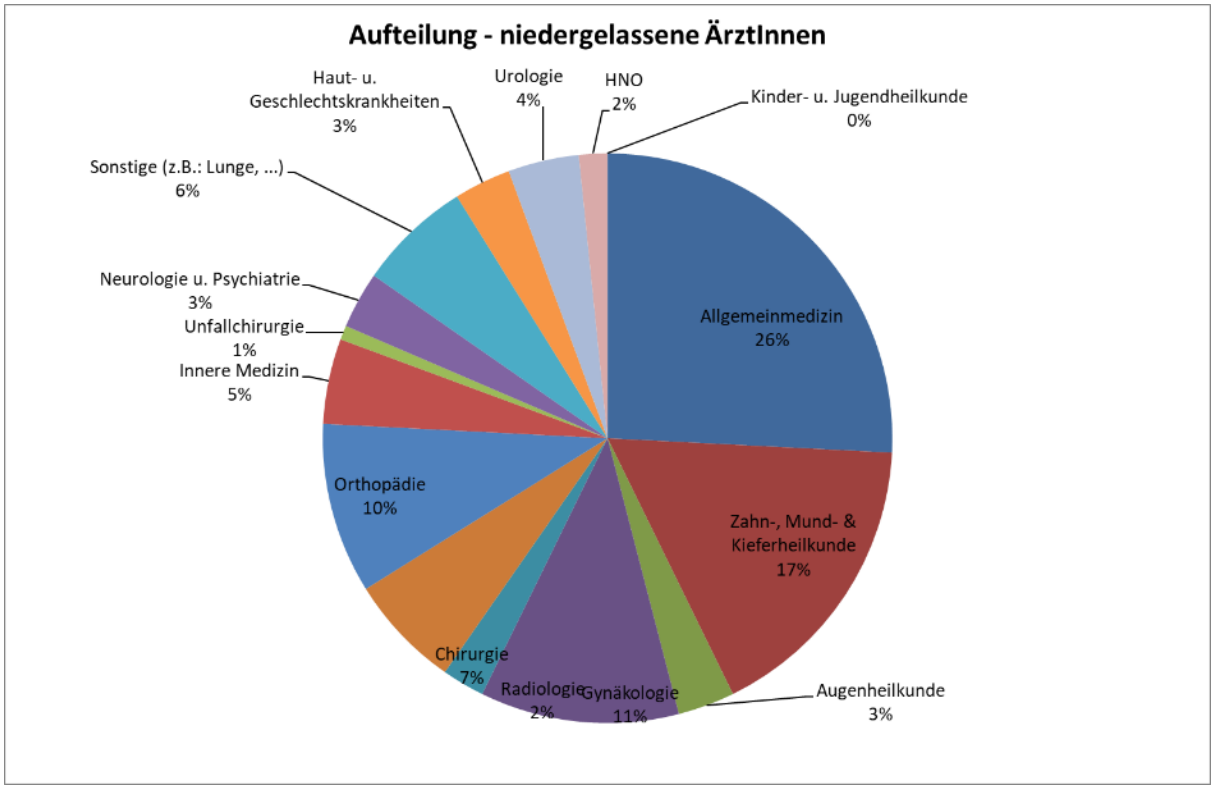
Aufgrund der in den einzelnen Klinken vorhandenen Fachgebiete ergibt es sich, dass die Anzahl der Beschwerden auch diesem Umstand Rechnung trägt. Mengenmäßig kommt es daher an der z.B. in jedem Klinikum vorhandenen internen Abteilung zu mehr Beschwerden, als in der nur an vereinzelten Standorten existenten Kinder- und Jugendabteilung.



	Interne	Unfall/Unfallchirurgie	Chirurgie	Orthopädie	Gynäkologie	Sonstige	Anästhesie/Intensiv	Urologie	Neurologie	Kinder- u. Jugendheilkunde	Augen	HNO	Mund- u. Kieferheilkunde	Psychiatrie	Radiologie	Pneumologie	Physikalische Therapie
Jahr 2020	88	84	82	62	34	22	9	12	13	12	7	14	0	8	1	1	0
Jahr 2021	82	71	49	43	36	26	19	18	12	9	9	8	4	3	0	0	0

1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen

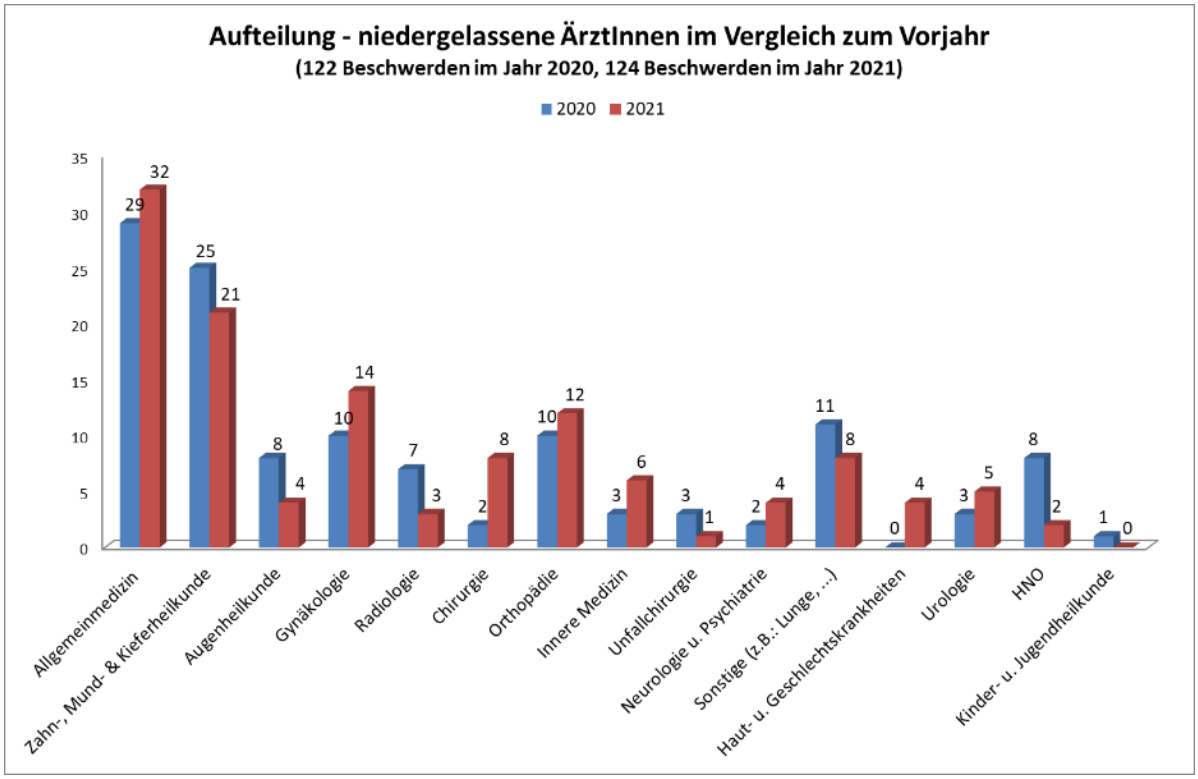
Aufteilung nach Fachgebieten



Insgesamt langten **124 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 26%, die Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde mit rund 17% sowie die Gynäkologie mit 11%, dicht gefolgt von der Orthopädie mit 10%. Damit hat sich in Bezug auf die prozentuelle Verteilung in den Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr keine wesentliche Änderung ergeben.

Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



Im Vergleich zum Vorjahr (122 Beschwerden) konnten wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen einen vernachlässigbaren Anstieg der Beschwerdeanzahl in der Gesamtsumme (124 Beschwerden) verzeichnen.

Auffallend ist, dass im Bereich Chirurgie und Haut- und Geschlechtskrankheiten ein prozentuell höherer Anstieg zu verzeichnen ist, als in den anderen Fachgebieten.

1.2.3 Langzeitpflegebereich

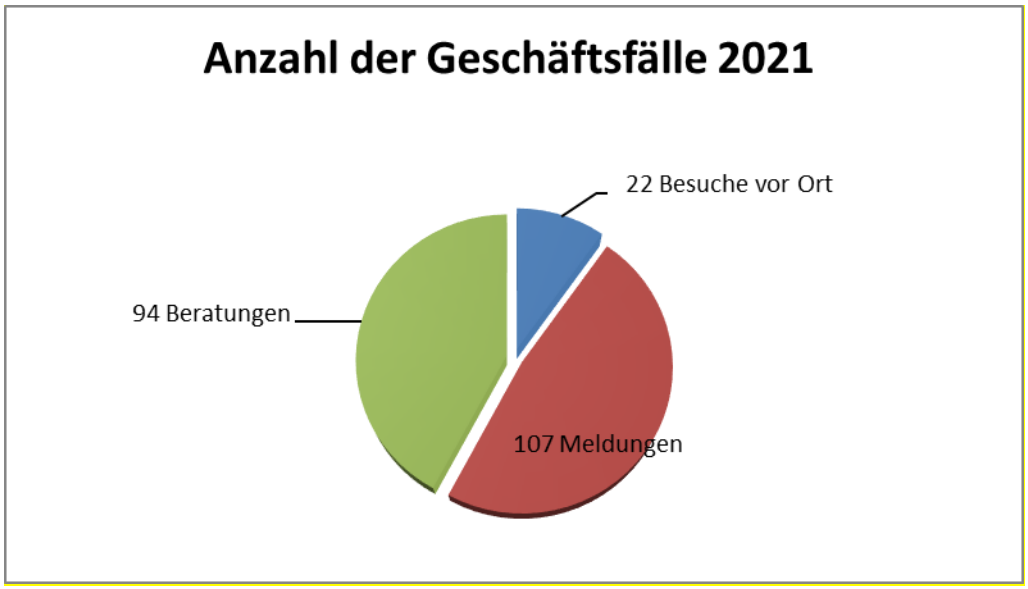
Anzahl der Geschäftsfälle

Insgesamt wurden im Team Pflegeanwaltschaft **223 Geschäftsfälle** im Jahr 2021 verzeichnet. Im Vergleich zum Vorjahr kam zu einem Rückgang der Fälle um rund 12 %. Dieser Rückgang ist der aktuellen pandemischen Lage geschuldet, da es vorrangiges Ziel ist, vulnerable Gesellschaftsgruppen, wie es Bewohner von Langzeitpflegeeinrichtungen sind, zu schützen. Aufgrund der gesetzten Zugangsbeschränkungen zu diesen Einrichtungen ist ein spürbarer Rückgang der Geschäftsfälle zu bemerken. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

- 22 Besuche vor Ort
  - 10 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität/Evaluierung
  - 12 Besuche aufgrund von Meldungen

- 107 Meldungen

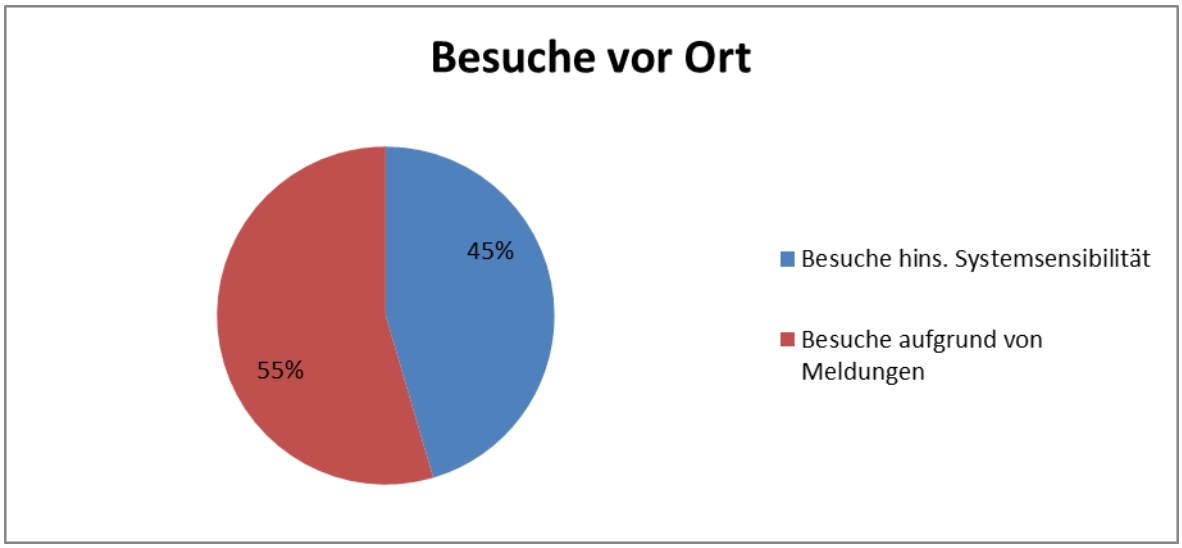
- 94 Pflegespezifische Beratungen und Auskünfte eine konkrete Langzeitpflegeeinrichtung betreffend



Besuche vor Ort

Insgesamt erfolgten **22 Besuche vor Ort**, was einen Rückgang um 16,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr darstellt:

- 10 Besuche betrafen die Systemsensibilität/Evaluierung, waren also Besuche ohne Anlass (45,5 % aller Besuche)
- 12 Besuche erfolgten anlassbezogen aufgrund von in der NÖ PPA eingelangten Meldungen (54,5 % 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 2021 **107 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 2021 wurden **94 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.

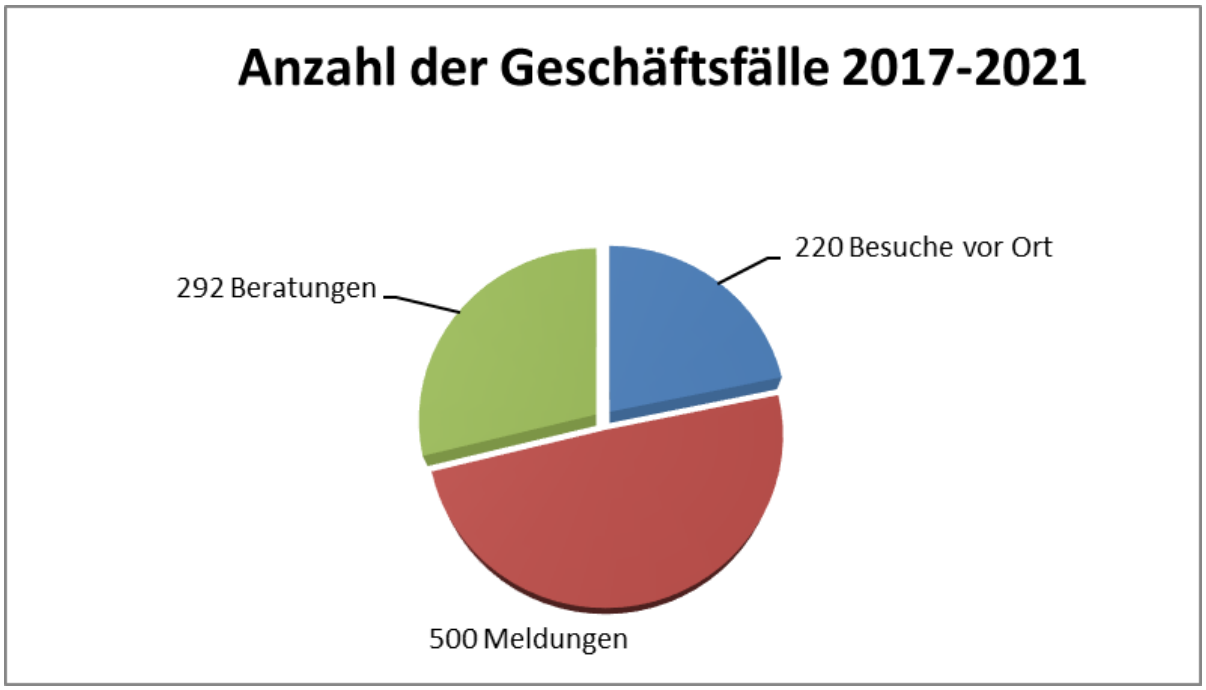
Allgemeines/ Feedback

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 Bewohne-

rInnen, 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.

Insgesamt wurden seit Bestehen des Bereichs Pflegeanwaltschaft 220 Besuche in den Einrichtungen durchgeführt, 292 Beratungen abgewickelt und auf 500 Meldungen reagiert.



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.

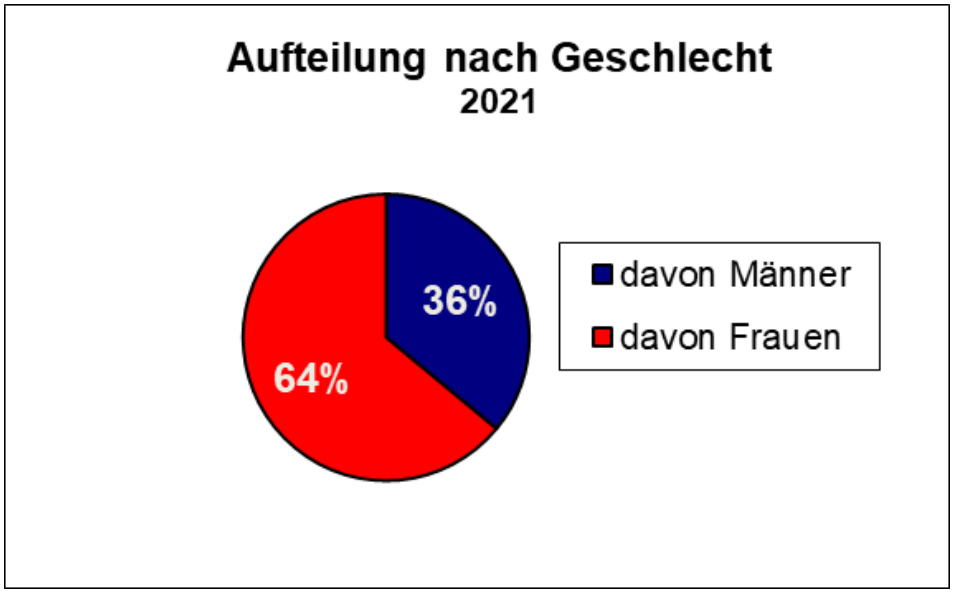
Nach dem Einlangen wird sie ausgiebig durch Herrn Martin Kräftner vorgeprüft und gegebenenfalls nochmals telefonisch oder schriftlich mit der/dem Erstellendem Kontakt aufgenommen.

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. Gerald Bachinger, Mag.[a] Maria Pechter-Parteder oder Herrn Mag. Michael Prunbauer. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

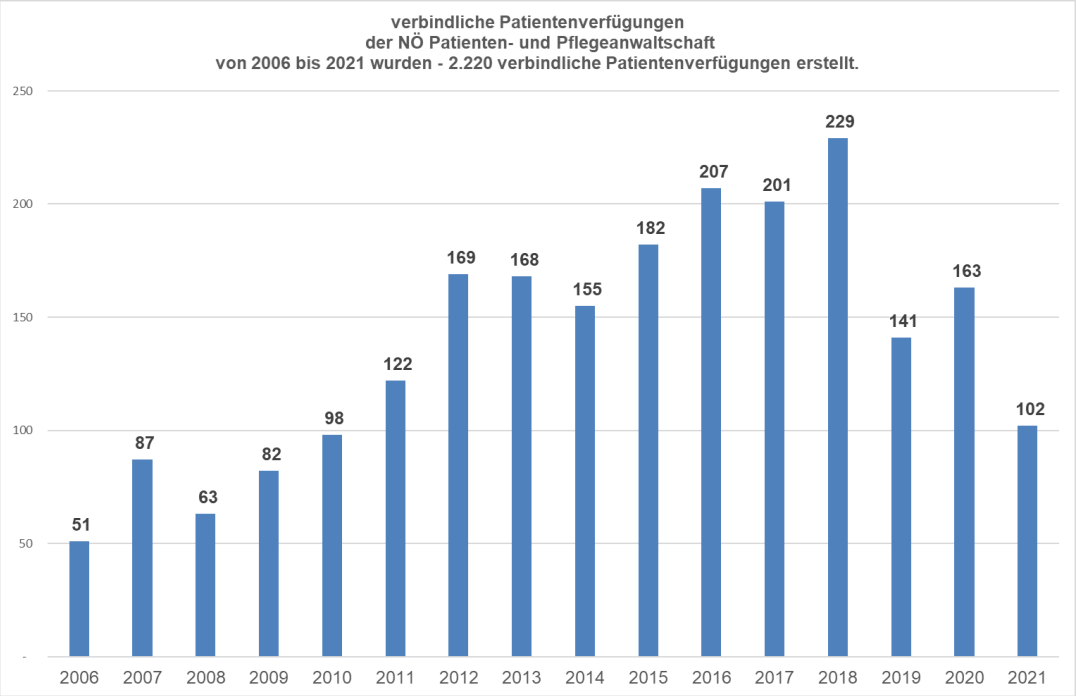
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2021 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 102 verbindliche Patientenverfügungen errichtet. Dabei waren 66 Verfügende weiblich (64%) und 36 männlich (36%).



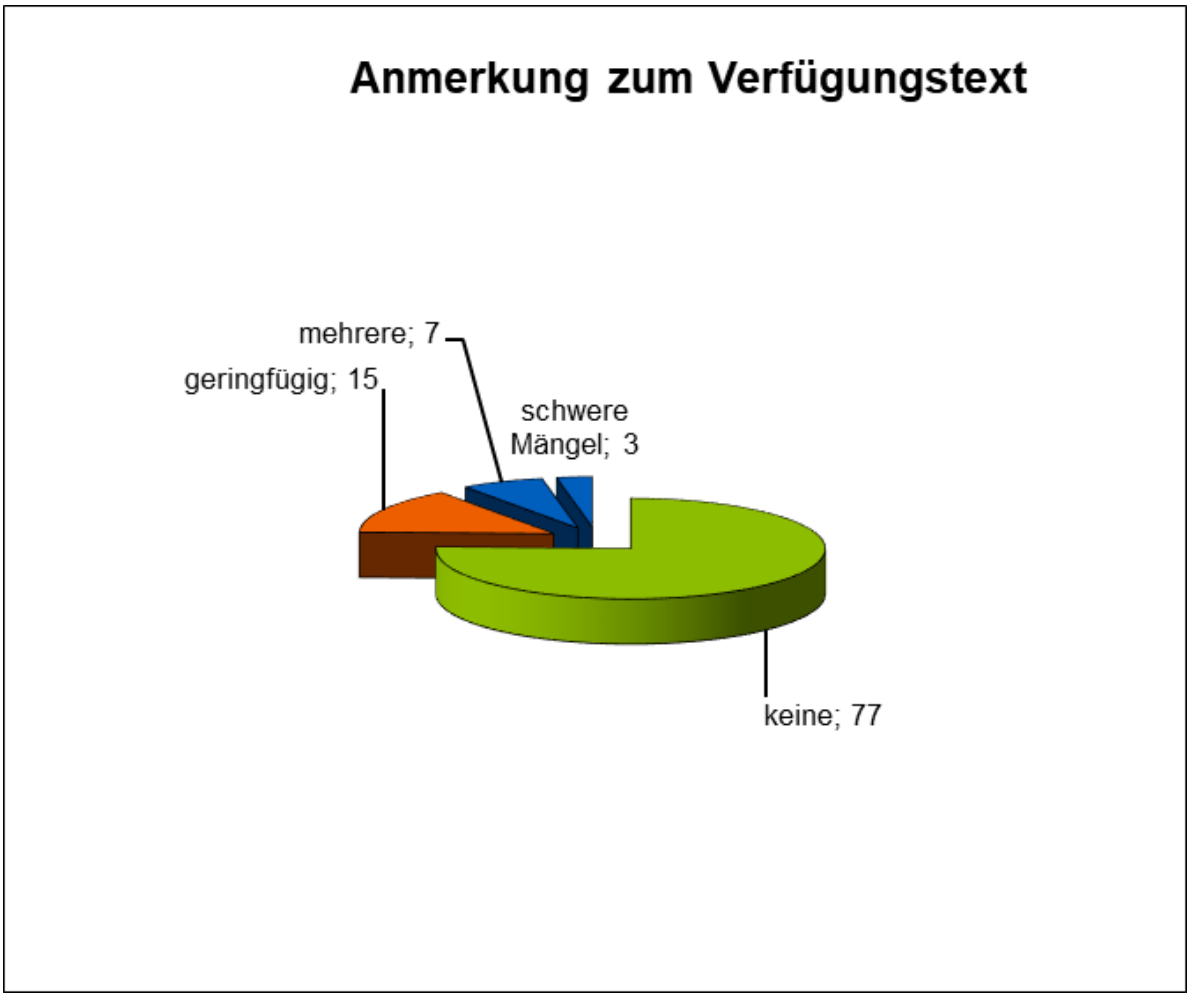
Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2021 wurden im Vergleich zum Vorjahr um 37,4 % weniger verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA erstellt.



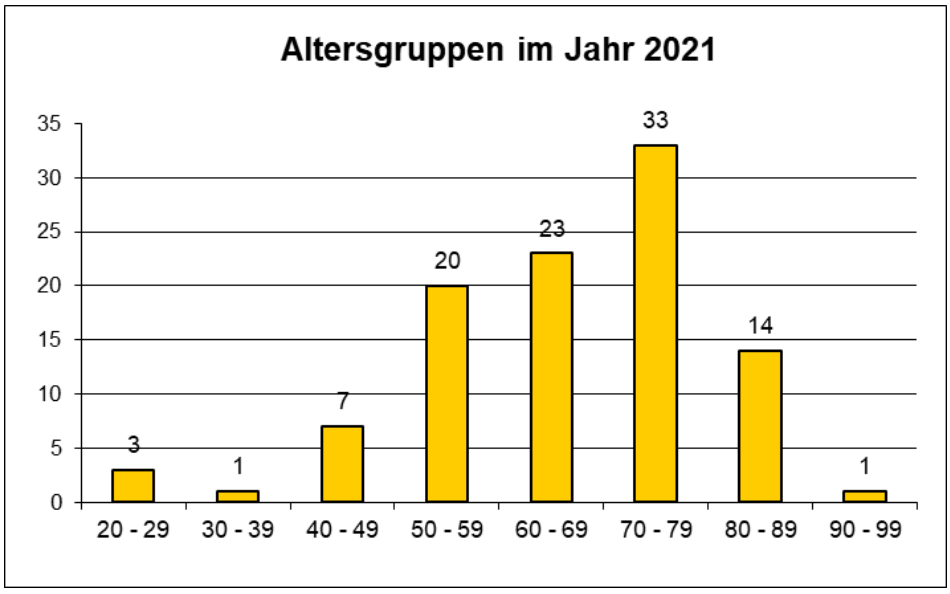
Anmerkung zum Verfügungstext

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.



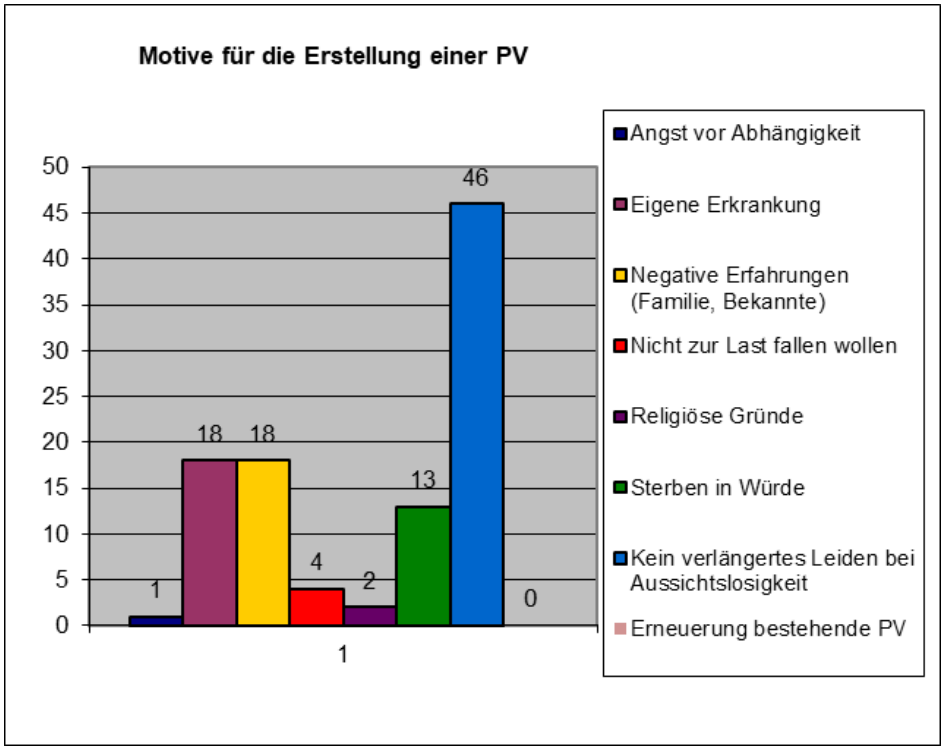
Alter

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.



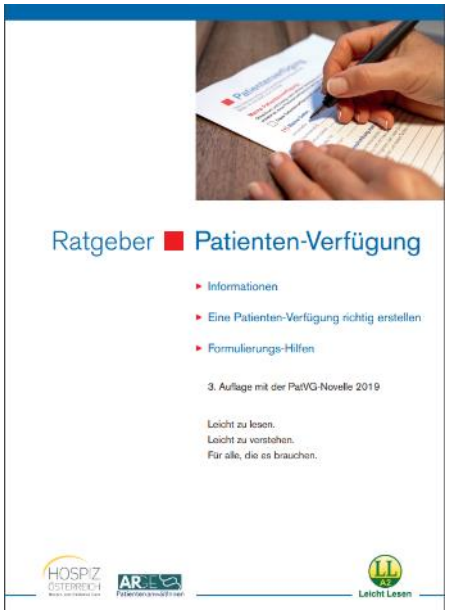
Motive

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



Leicht Lesen - Ratgeber Patienten-Verfügung

Als Neuerung im Bereich Patientenverfügung hat die ARGE PatientenanwältInnen im März 2021 gemeinsam mit dem Dachverband Hospiz Österreich einen Leicht Lesen - Ratgeber herausgebracht. Er erfüllt den Qualitäts-Standard von capito und ist TÜV-zertifiziert.



Die Zielsetzung des Ratgebers ist, die Patientenverfügung in einfacher Sprache zu erklären und damit die Erstellung zu erleichtern. Er soll für alle, die es brauchen, leicht zu lesen und leicht zu verstehen sein.

Der Leicht Lesen - Ratgeber zur Patienten-Verfügung wurde auf Initiative der Kärntner Patientenanwaltschaft sowie der Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung erarbeitet und ist unter anderem auch für Menschen geeignet die mit Lese- und Lernschwierigkeiten beeinträchtigt sind oder Deutsch nicht als Erstsprache erlernt haben.

Das Redaktionsteam setzte sich aus den nachstehenden Personen zusammen

- Mag. Christoph Grager (Patientenanwaltschaft für das Land Vorarlberg)
- Dr.in Birgit Hofmann-Bichler PM.ME (Dachverband Hospiz Österreich)
- Martin Kräftner, DGKP (NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft)
- Mag.a Anna H. Pissarek (Dachverband Hospiz Österreich)
- Mag. Michael Prunbauer (NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft)
- Dr.in Helga Willinger (Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft)

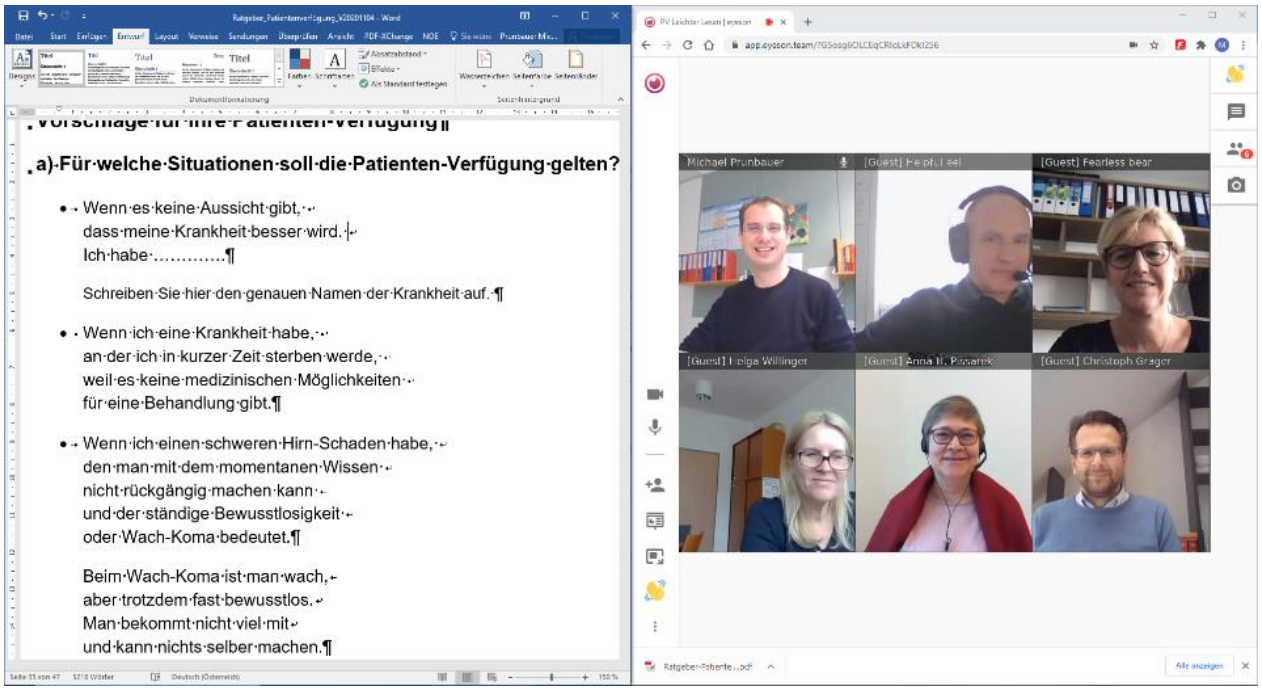


Foto: Onlinesitzung vom Redaktionsteam

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der PatientInnen ist neben einer genauen rechtlichen Überprüfung (wHR Dr. Gerald Bachinger, Mag.[a] Maria Pechter-Parteder oder Mag. Michael Prunbauer) eine ausführliche medizinische Prüfung notwendig, die von unserer Medizinerin, Dr.[in] Susanne Schöberl, 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 2021 wurden von der NÖ PPA 332 Gutachten in Auftrag gegeben.

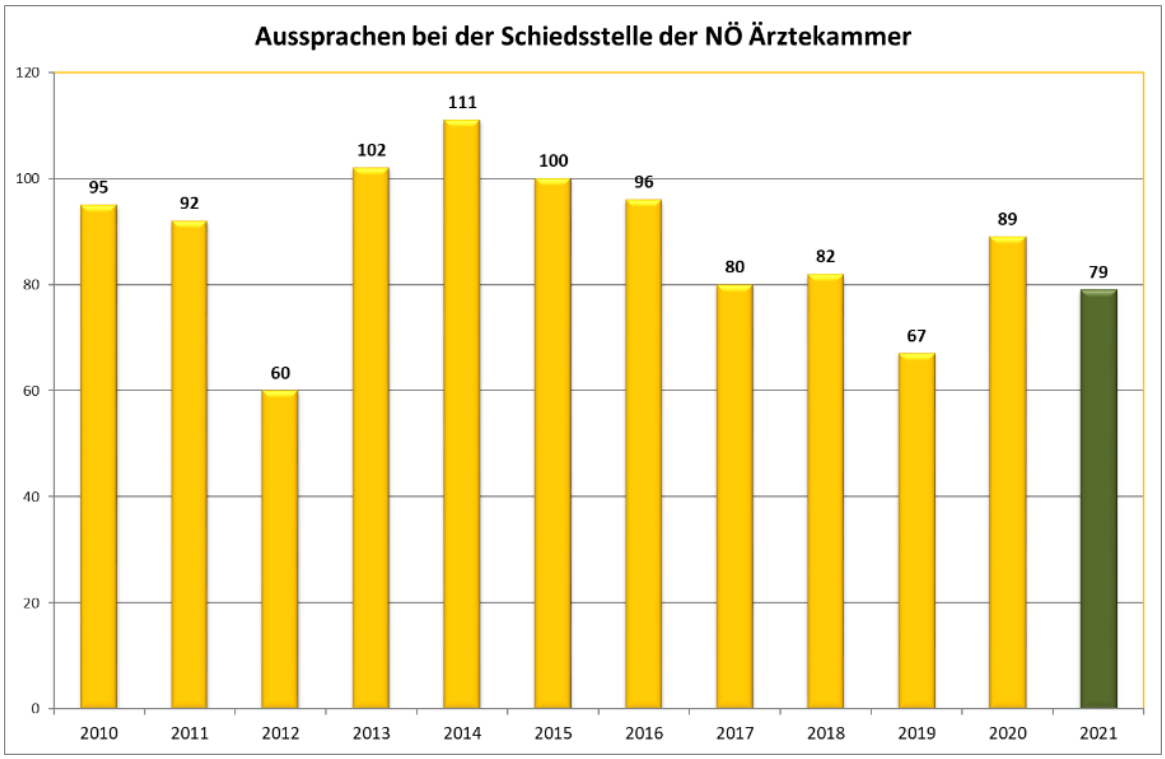
2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

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.

2.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer



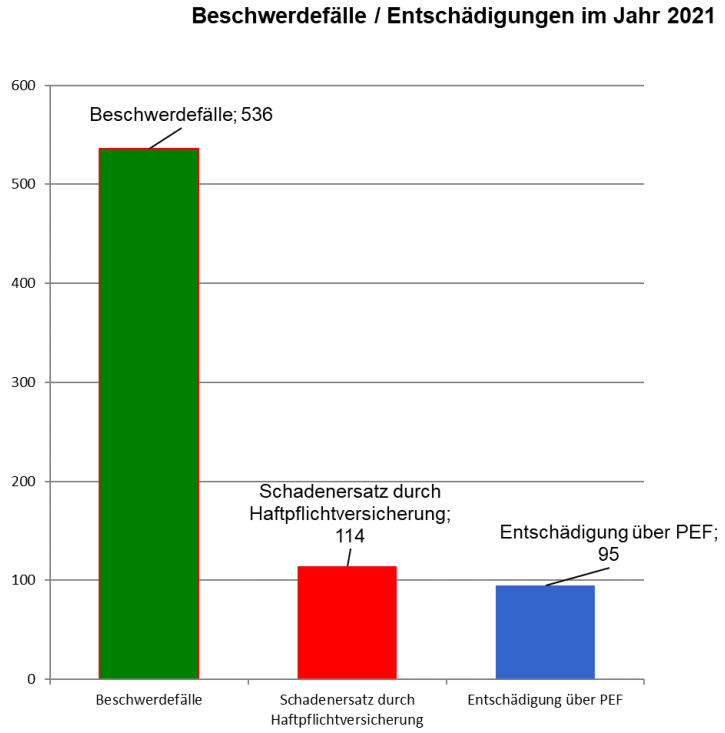
Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat reibungslos funktioniert. Die fachlich hoch qualifizierte personelle Besetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können.

Im Jahr 2021 fanden insgesamt in 79 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.

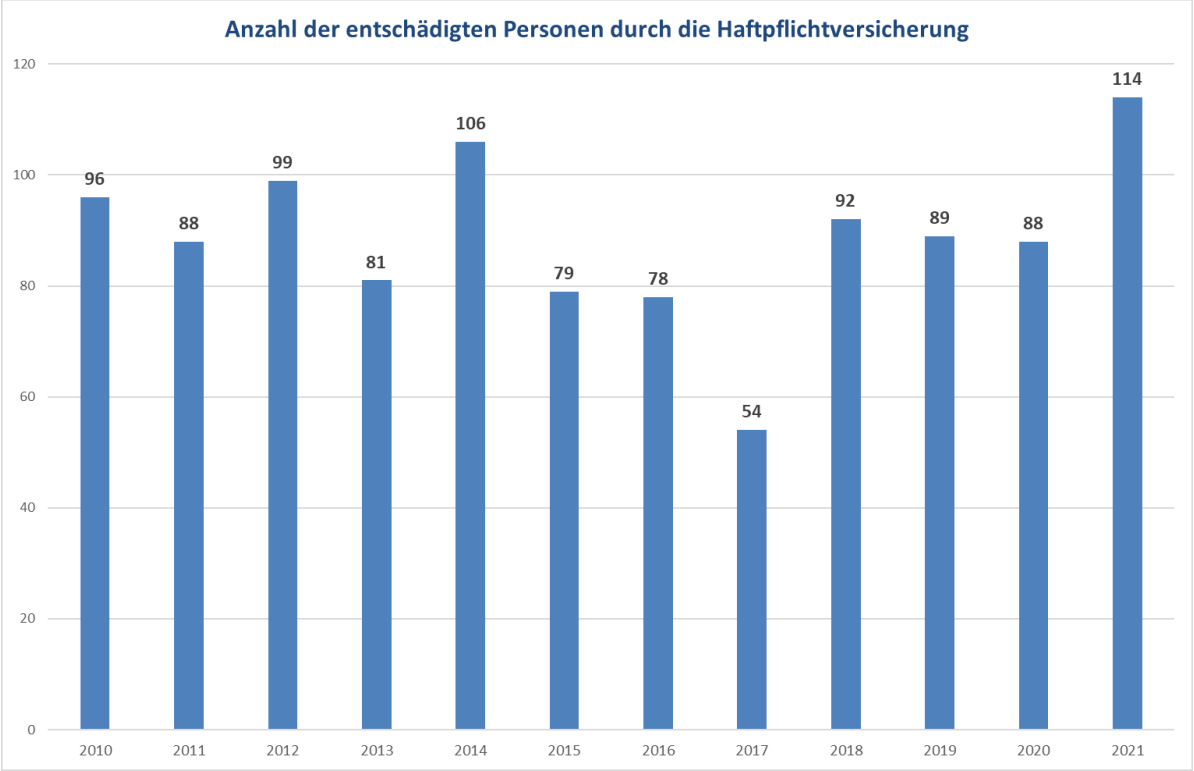
2.3 Summe der Beschwerdefälle

Im Jahr 2021 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **536 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 **114 Beschwerdefällen** wurden nach sorgfältiger Prüfung durch die NÖ PPA im Jahr 2021 Behandlungsfehler nachgewiesen und eine Entschädigung durch die Haftpflichtversicherung erreicht.

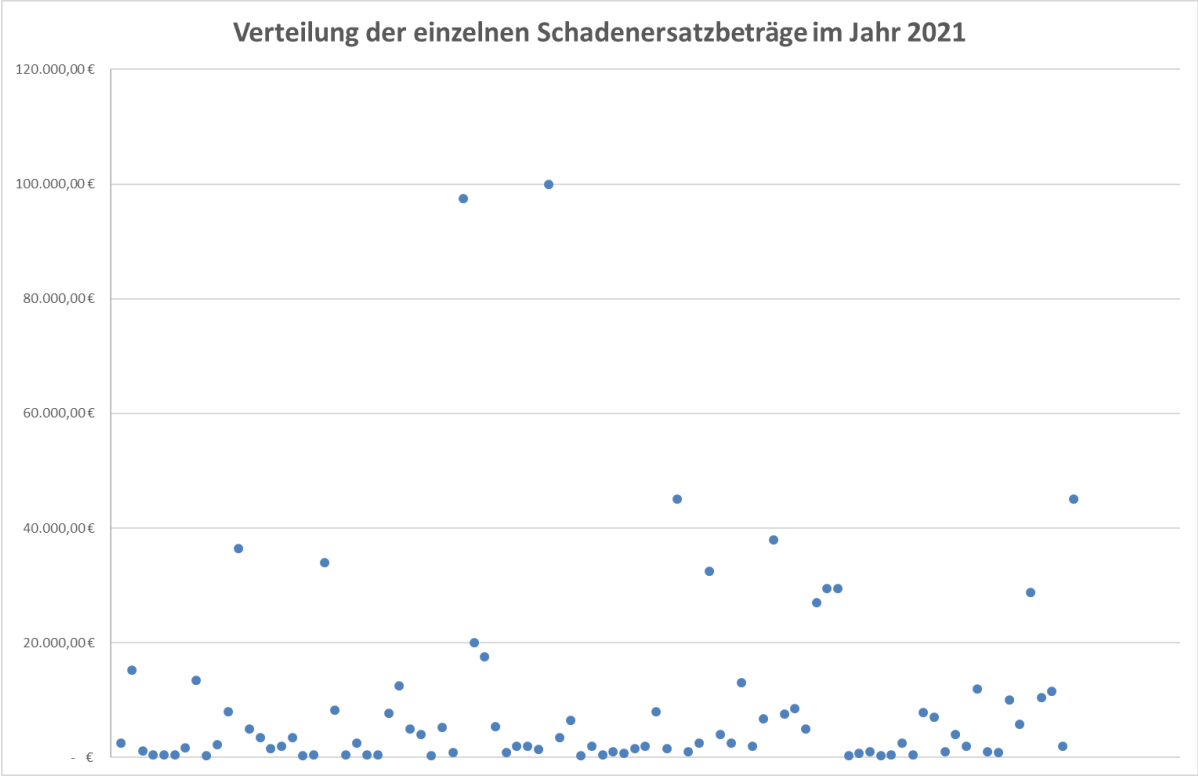


In **95 Fällen** konnte kein Fehler nachgewiesen werden. Allerdings wurden in diesen Fällen entstandene Schäden über den NÖ Patienten – Entschädigungsfonds abgegolten, wenn eine Haftung des Krankenanstaltenträgers nicht eindeutig gegeben war oder eine seltene, schwerwiegende Komplikation zu erheblichen Schäden geführt hat.

Nähere Informationen dazu im Bericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds!

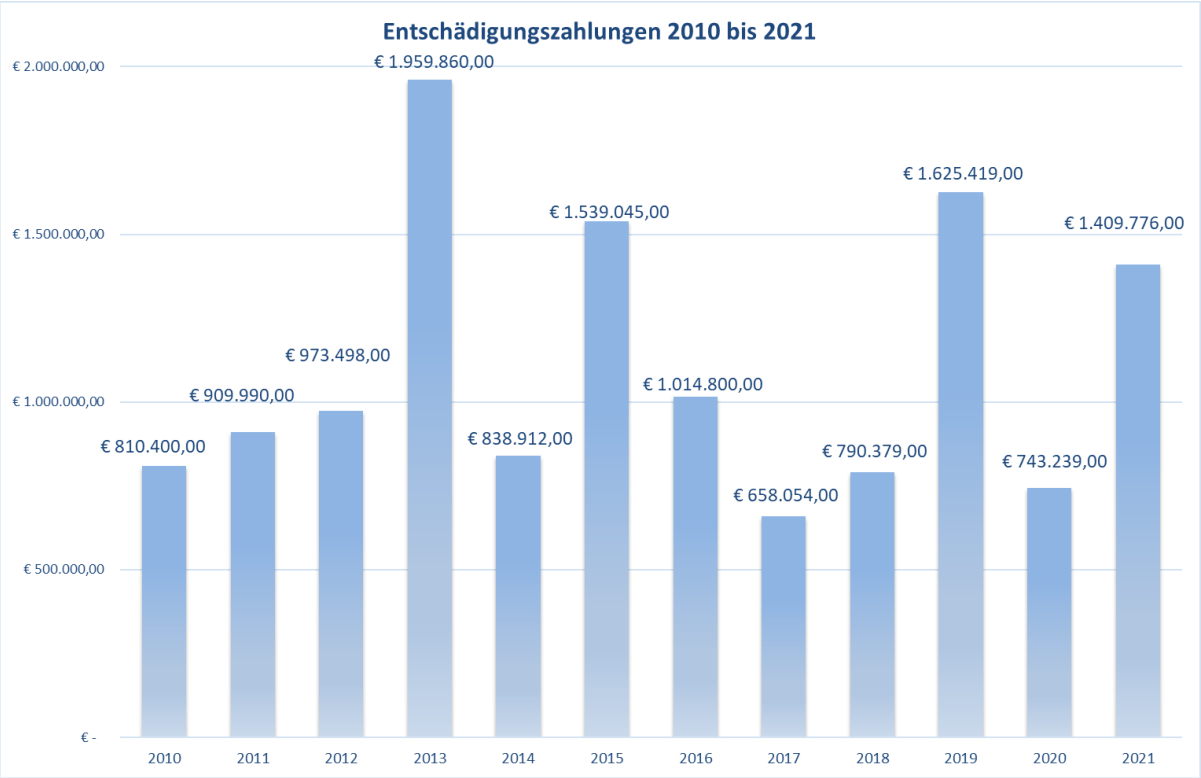
2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge

Die Verteilung der einzelnen durch die Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2021 ist anhand der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die meisten Beträge im Bereich bis zu € 10.000.- liegen (der Mittelwert liegt bei € 9.256,61.-).



2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge

Die Gesamtsumme der von der Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2021 betrug **€ 1.409.776.-**.



3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION

Das Jahr 2020 ging als das Jahr der weltweiten Pandemie in die Geschichtsbücher ein und seither brachte das Coronavirus SARS-CoV-2 zahlreiche Herausforderungen an die Gesellschaft mit sich. Dieser Zustand setzte sich im Jahr 2021 fort, es folgten noch weitere Lockdowns, die mit restriktiven Veränderungen, vor allem im Bereich der Besuchs- und Behandlungsmöglichkeiten in den Gesundheitseinrichtungen einhergingen.

Diese nun seit zwei Jahren bestehende Situation mit ihren zahlreichen Einschränkungen im privaten und öffentlichen Leben sorgt für große Verunsicherung bei Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen, was zu vermehrten Anfragen im vergangenen Jahr geführt hat.

Auch die Thematiken „Grüner Pass“ und „Impfpflicht“ sorgten 2021 für reichlich Verunsicherung.

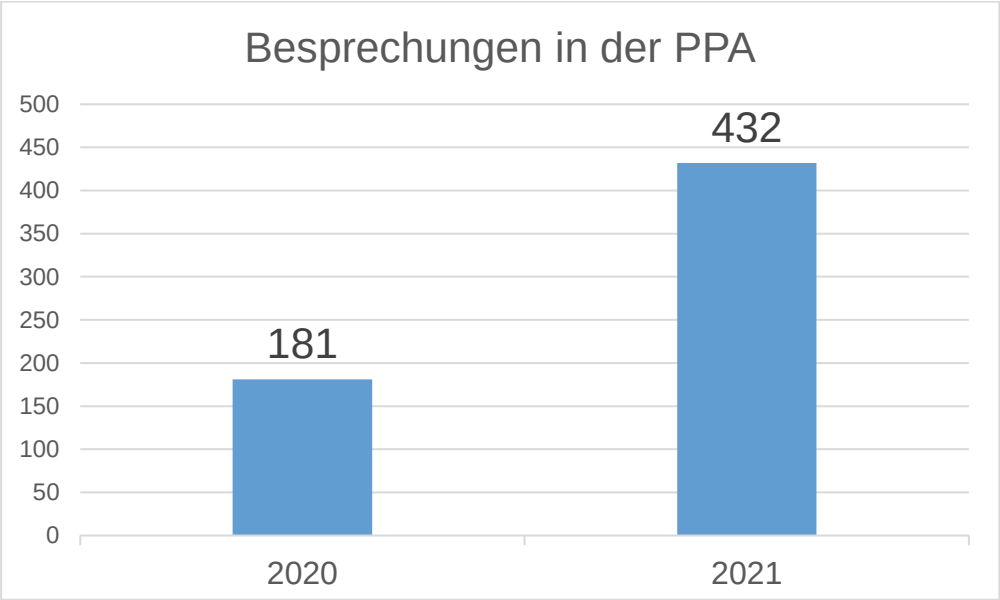
3.1 Telefongespräche

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

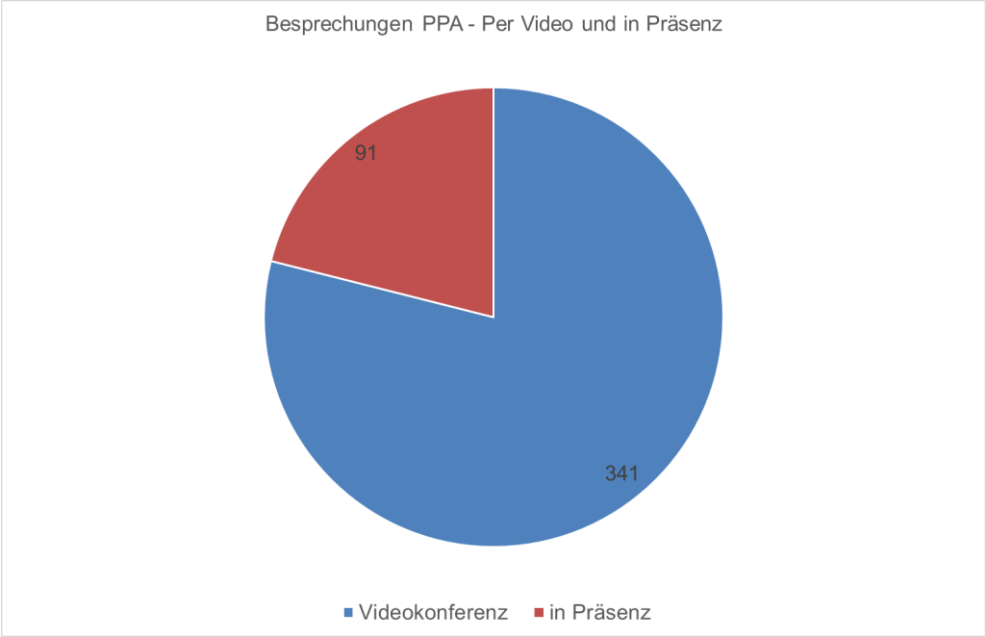
3.2 Besprechungen

3.2.1 Besprechungen gesamt

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 432 Besprechungen abgehalten. Dies stellt eine erhebliche Steigerung um 138 Prozent im Vergleich zum Vorjahr dar.

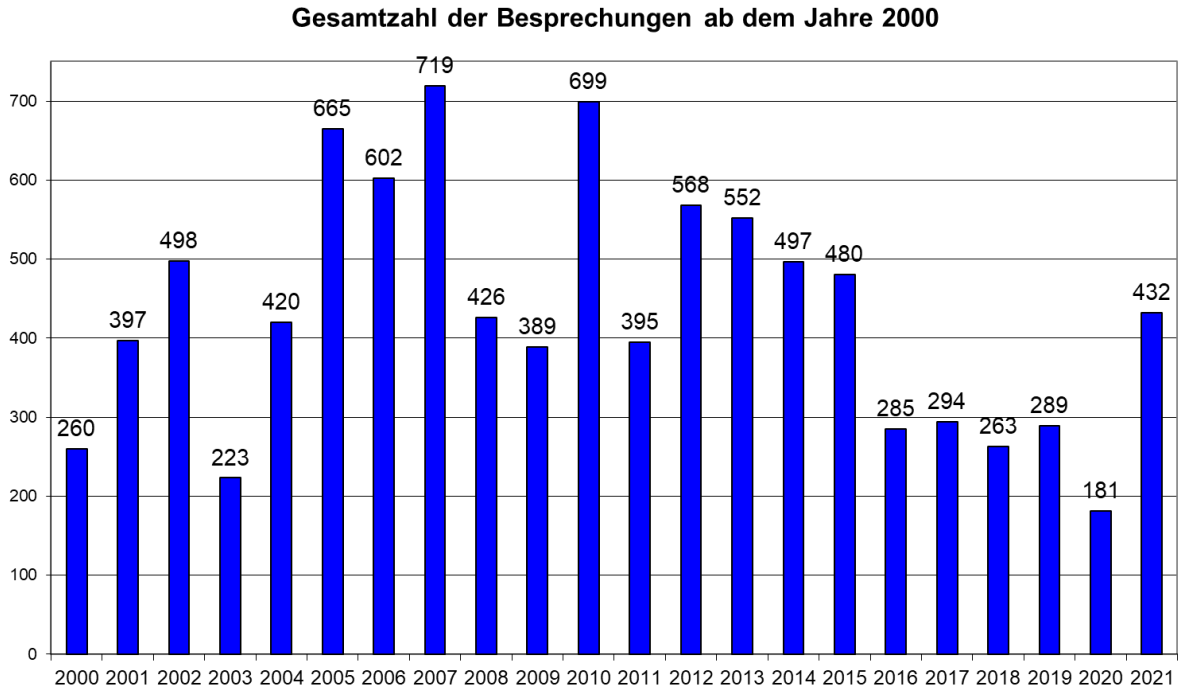


Diese Besprechungen fanden aufgrund der aktuellen Covid 19-Situation zum überwiegenden Teil in Form von Videokonferenzen statt. Von den abgehaltenen Besprechungen wurden 91 in Präsenz und 341 per Video durchgeführt.



3.2.2 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 2021 fanden 432 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. Pandemiebedingt fanden die meisten Veranstaltungen heuer online statt.

Nachfolgend eine Impression unserer Medien- und Öffentlichkeitsarbeit:

„Gesundheitskongress“

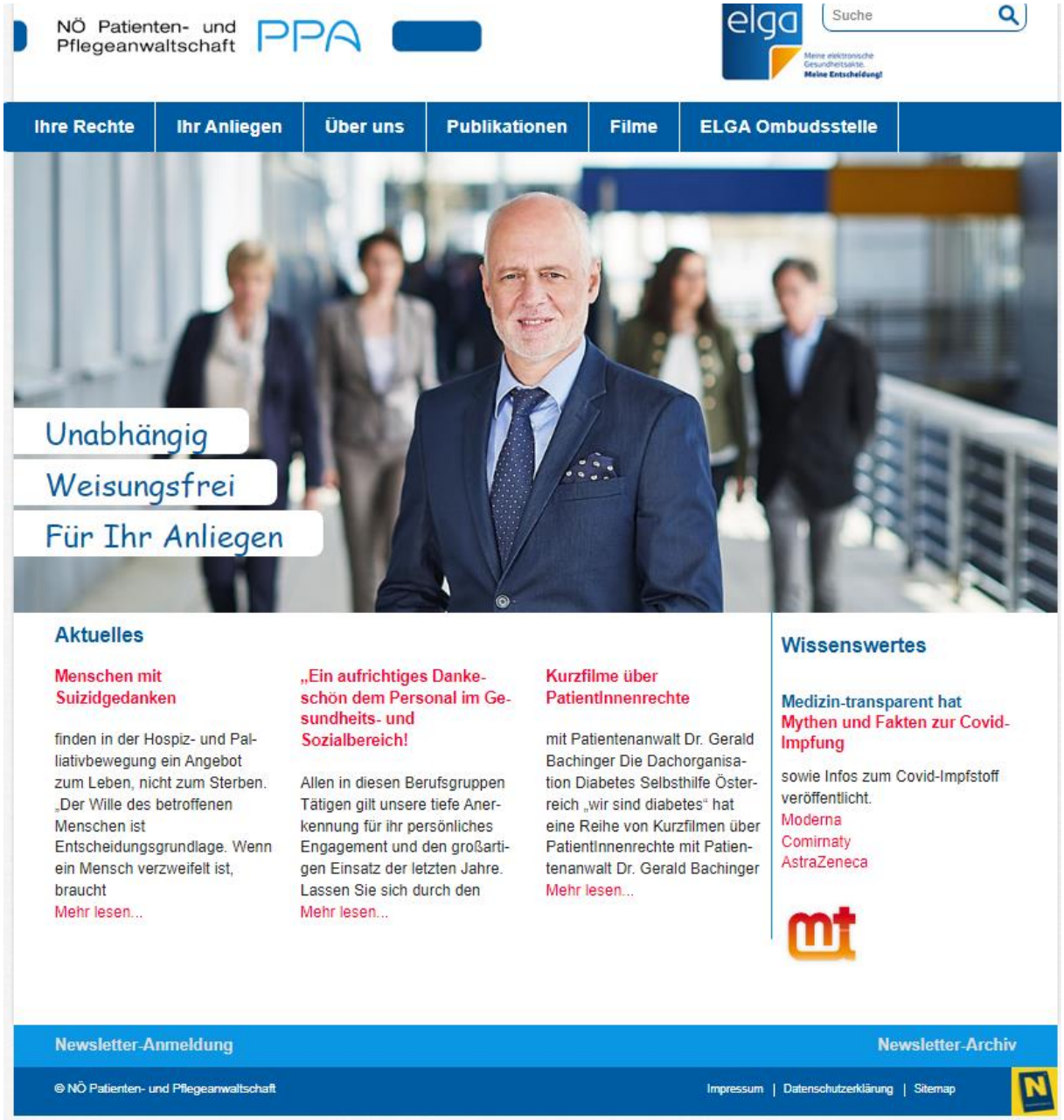
07. Juli 2021

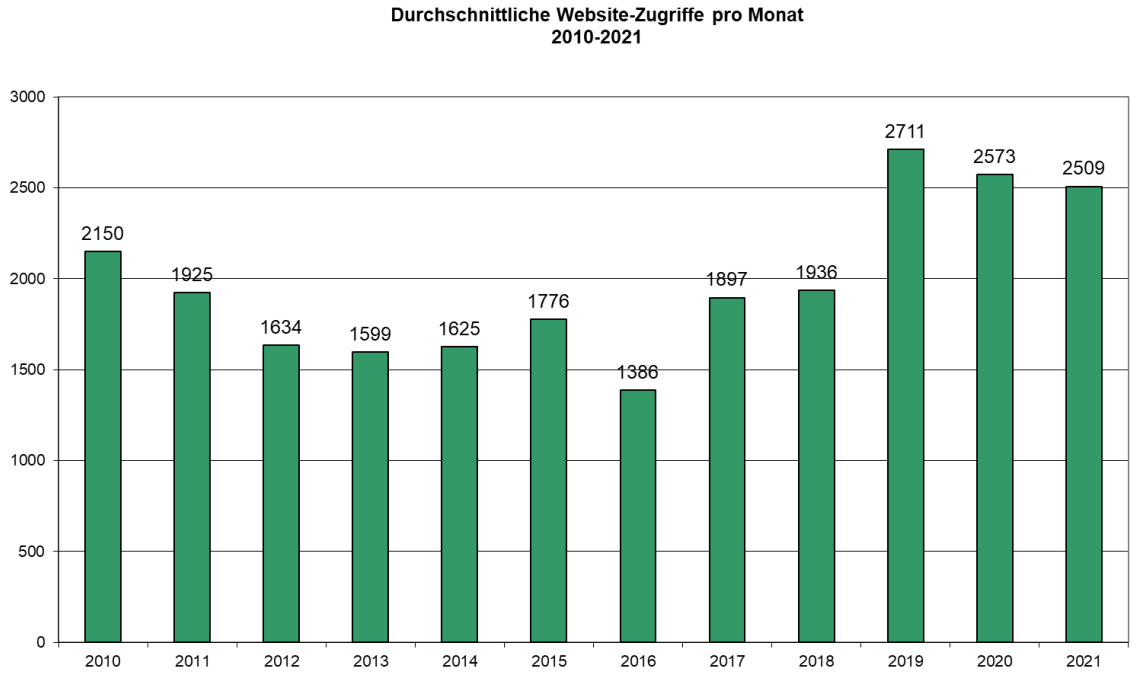
Dr. Gerald Bachinger war Teilnehmer am interdisziplinären LSZ Gesundheitskongress, der im Steigenberger Hotel in Krems/Donau im Juli stattfand. Im Rahmen einer vielseitigen Podiumsdiskussion zu den Themen „Das österreichische Gesundheitssystem zwischen Innovationsdrang und Kostendruck“ und „Von Selbsthilfe zu PatientInnenperspektive - Ein Schlüssel für mehr Qualität und Sicherheit im Gesundheitssystem !?“ war auch die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft mit ihrer Sichtweise vertreten.

(Fotos: LSZ)

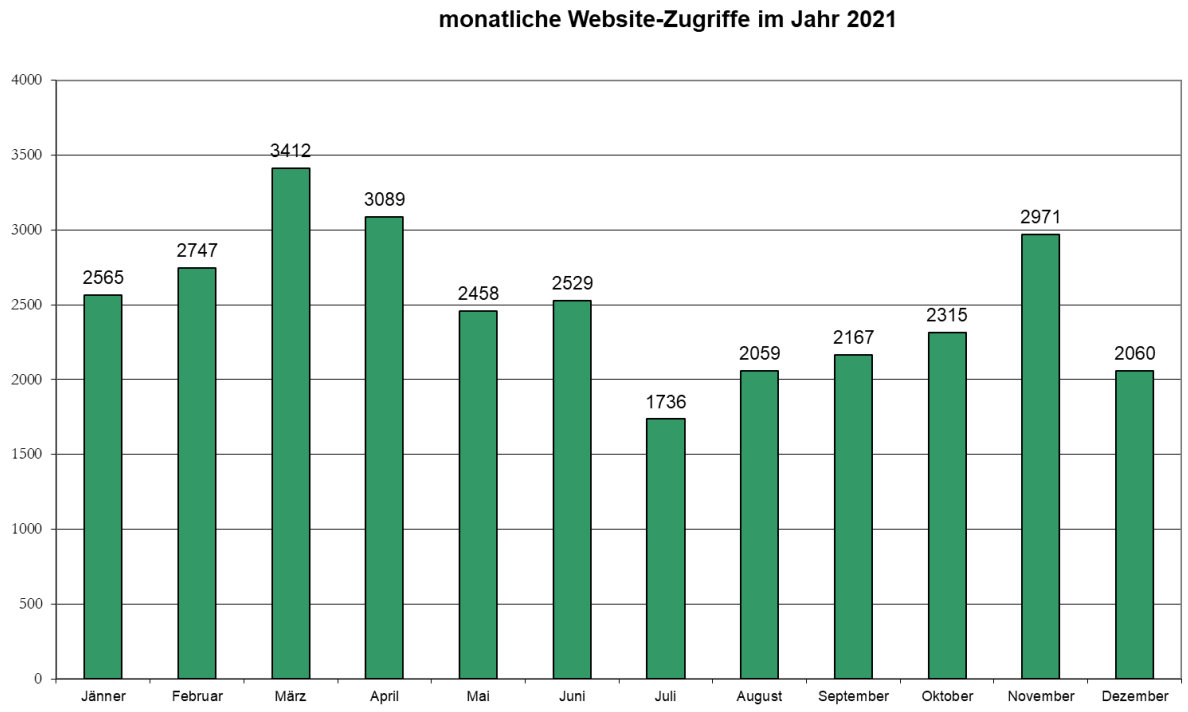
3.4 Homepage

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





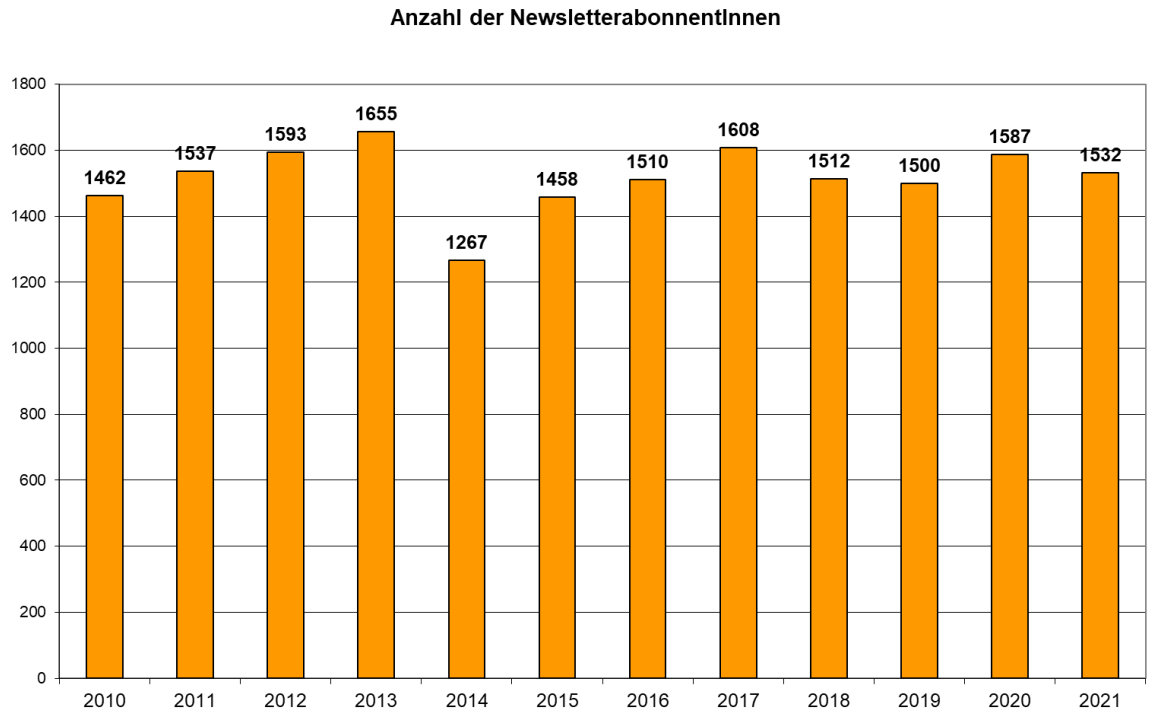
Im Jahre 2021 hatten wir insgesamt **30.108 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **2.509 Zugriffen** pro Monat.



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

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 2021 zählten wir insgesamt 1.532 aktive AbonnentInnen unseres monatlichen Newsletters.



3.5 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO)

Worte, die Kraft spenden: Dankschreiben ans Klinikum

In den Ombudsstellen der NÖ Kliniken werden das gesamte Jahr über Anliegen von Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen bearbeitet und beantwortet – schriftlich, telefonisch oder im persönlichen Gespräch. Die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager vor Ort gehen dem oftmals kritischen Feedback detailliert nach. Sie arbeiten in der Recherche eng mit den betroffenen Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und deren Führungskräften zusammen, um das aufgezeigte Verbesserungspotential nachhaltig nutzen und im Klinikum entsprechende Maßnahmen setzen zu können.

Dennoch geben Beschwerdeschreiben erstmal keinen Grund zur Freude, legen sie doch naturgemäß den Fokus auf das Negative. Man bekommt aufgezeigt, was man falsch gemacht hat, was man besser machen könnte oder was man vielleicht ändern sollte. Solche Schreiben sind wichtig und wertvoll, da Unternehmen aus Kritik lernen. Doch gibt es auch eine ganz andere Art des Feedbacks, das in den Ombudsstellen der NÖ Kliniken regelmäßig eintrifft: Dankschreiben.

Drei Standorte, drei Eindrücke

Dankschreiben sind Balsam für die Seele. Sie bieten Bestätigung, Wertschätzung und spiegeln den unermüdlichen Einsatz wieder, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die tägliche Betreuung und Behandlung jeder Patientin und jedes Patienten investieren. „Dankschreiben sind die Triebfeder des Klinikalltags“, weiß **Rudolf Haas, Beschwerdemanager im Landesklinikum Baden-Mödling**, „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würdigen dieses positive Feedback sehr und bedanken sich häufig selbst bei mir für die Weiterleitung.“ Im Klinikum wird ein eingelangtes Dankschreiben an die leitenden Führungskräfte aller im Text genannten Abteilungen, Stationen und Bereiche weitergeleitet, namentlich erwähnte Personen erhalten das Schreiben separat. „Zusätzlich informiere ich auch die Direktionen über das Dankschreiben. Die Absenderin bzw. der Absender erhält von mir ein

individuelles Antwortschreiben, in dem ich mich im Namen aller angesprochenen Kolleginnen und Kollegen bedanke“, so Haas.

Auch für **Nicole Karall, Beschwerdemanagerin im Universitätsklinikum Krems**, ist es von enormer Wichtigkeit, dass die wohltuenden Worte aus dem Patientenfeedback alle adressierten Personen erreichen: „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind täglich für die Patientinnen und Patienten da. Sie hören zu, trösten, bauen sie auf und helfen ihnen durch eine oftmals schwere Zeit hindurch. All dies machen sie mit viel persönlicher Hingabe und der geforderten Professionalität. In diesem Sinne ist jedes Dankschreiben für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwas ganz Besonderes.“ Es sind Worte, die von Herzen kommen – die wohl beste Art des Feedbacks und im Klinikum eine willkommene Gelegenheit, um die Leistungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu würdigen. „Einige, ganz besondere Dankschreiben werden veröffentlicht“, erklärt Karall.

Petra Schneider, leitende Beschwerdemanagerin im Landesklinikum Baden-Mödling, fand Anfang 2021 eine ganz spezielle Bühne für das positive Patientenfeedback: „Unser Intranet ist eine klinikinterne Infoplattform, die von allen regelmäßig genutzt wird. Man findet dort allgemeine Infotexte. Seit Jänner 2021 werden hier auch Dankschreiben ans Klinikum hervorgehoben. Monatlich steht ein neues, besonders schönes Schreiben auf der Startseite und ist damit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar. Die Verfasserin bzw. der Verfasser bleibt anonym, die Namen der Station oder erwähnter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lassen wir im Text. Das ist extrem motivierend und kommt bei allen gut an.“

Viele Patientinnen und Patienten geben sich beim Verfassen der positiven Rückmeldungen besonders viel Mühe, beschreiben Aspekte ihres Aufenthaltes, die ihnen positiv in Erinnerung geblieben sind oder geben Interaktionen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wieder, die aus ihrer Sicht großen Einfluss auf den Behandlungserfolg hatten. Karall erinnert sich an das Schreiben einer Patientin, das ihr besonders naheging: „Ein spezielles Beispiel ist ein Dankschreiben einer Patientin der Strahlentherapie. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung suchten beharrlich nach einem Marker, um ihr eine Immuntherapie zu ermöglichen. Ihr Zustand ist mittlerweile stabil und sie

bedankt sich beim pflegerischen und ärztlichen Personal, das sich so sehr für sie eingesetzt hat. Da dies eine Patientin ist, die wir sehr lange begleiten durften, hat sich die Abteilung natürlich besonders über diese aufmerksamen Worte gefreut.“

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

Dr.in Susanne Schöberl
Medizinerin

FACHBEREICH „Patienten-Entschädigungsfonds/ Haftung/ Öffentlichkeitsarbeit“

Mag. Michael Prunbauer
Jurist, Stellvertreter von Dr. Bachinger

Mag.a Maria Pechter-Parteder
Juristin

Martin Kräftner
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger

FACHBEREICH „Beschwerdemanagement“

Simone Klingenbrunner
Büroleitung,
Sachbearbeiterin

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Clemens Orthofer
Sachbearbeiter

Andrea Roberts
Sachbearbeiterin

FACHBEREICH „Team Pflegeanwaltschaft“

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

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

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

Mag. (FH) Kurt Weilinger
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger,
Studium Gesundheitsmanagement,
Deeskalationstrainer

4.2 Personelle Veränderungen

Auch 2021 gab es wieder einige personelle Veränderungen in der NÖ PPA.

Frau **Maria Prügl** ging mit 1. März 2021 in den wohlverdienten Ruhestand, ihr folgte Frau **Simone Klingenbrunner**, die mit 1. März 2021 zur neuen Büroleiterin bestellt wurde. Ebenfalls mit 1. März 2021 nahm Frau **Natalie Wurz** als neue Mitarbeiterin in der Funktion einer Sachbearbeiterin im Fachbereich „Beschwerdemanagement“ ihre Tätigkeit auf.

Frau **Mag.ª Shajen Prohaska** verließ das Team Pflegeanwaltschaft mit Juli des Jahres und statt ihr verstärkte Herr **Mag. (FH) Kurt Weilinger** ab Oktober 2021 das Team „Pflegeanwaltschaft“. Mit November verließen die NÖ PPA Frau **Natalie Wurz** und Frau **Sabine Heinrich**. Sie veränderten sich innerhalb des NÖ Landesdienstes und nahmen in anderen Abteilungen ihre Tätigkeit auf. An ihre Stelle trat Frau **Andrea Roberts**, die wir ab 2. Nov. 2021 als neue Mitarbeiterin im Fachbereich „Beschwerdemanagement“ begrüßen durften.

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, ist es seit März 2020 nicht mehr möglich gewesen weitere PraktikantInnen aufzunehmen.

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
Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Mai 2022