NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITSBERICHT 2024

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Hypogasse 1, 2.Stock | 3100 St. Pölten
Telefon: 02742 / 9005 - 15 575

www.patientenanwalt.com

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2024

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS **2**

VORWORT **4**

1 GESCHÄFTSFÄLLE **6**

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

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen **9**
1.2.1 Kliniken 9
Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2024 9
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre 10
Anzahl der Beschwerden an die NÖ PPA über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre 11
Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz 12
Aufteilung nach Fachgebieten 13
Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr 14
1.2.2 Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte 15
Aufteilung nach Fachgebieten 15
Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr 16
1.2.3 Langzeitpflegebereich 17
Anzahl der Geschäftsfälle 17
Besuche vor Ort 17
Meldungen 19
Beratung und Auskünfte 20
Beratungstage 20
Pflegerische Individualbeschwerden 20
Vernetzung 20
Gesamteindrücke 21
Allgemeines/ Feedback 21
1.2.4 Patientenverfügungen 22
Erstellung 22
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht 23
Verlauf der vergangenen Jahre 23
Anmerkung zum Verfügungstext 24
Alter 25
Motive 25
1.2.5 Sterbeverfügungen 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 Besprechungen 35
3.2.1 Besprechungen gesamt 35
3.2.2 Persönliche Besprechungen 35

3.3 Homepage 37

3.4 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO) 40

4 INTERNES 43

4.1 Unser Team 43

4.2 Personelle Veränderungen 46

5 ANHANG 47

5.1 Allgemeines über die NÖ PPA 47
5.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit 47
5.1.2 Unser Leitbild 49

5.2 Organisation 49

VORWORT

Von neuen Verantwortungen und Rollen

Im Juli 1994 wurde die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft gegründet. Erster NÖ Patienten- und Pflegeanwalt war Dr. Richard Wandl, ihm folgte 1999 Dr. Gerald Bachinger. Mit September 2024 ging diese Ära nach 25 erfolgreichen Jahren zu Ende, und Dr. Gerald Bachinger verabschiedete sich in den wohlverdienten Ruhestand. Er baute die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft zu einer allgemein anerkannten und geschätzten Institution aus. Tausende Patientinnen und Patienten wurden in schwierigen Situationen unterstützt und beraten, viele erhielten finanzielle Entschädigungen, ohne den Gerichtsweg beschreiten zu müssen. Vor allem aber mit Gründung der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) der österreichischen Patientenanwälte, deren Sprecher Dr. Bachinger 23 Jahre lange war, gelang es, die Patientenanwaltschaften und -vertretungen als wichtige Stakeholder und starke Stimme für die Rechte der Patientinnen und Patienten im Österreichischen Gesundheitswesen zu etablieren.

Das Tätigkeitsfeld der Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat sich in den vielen Jahren ständig erweitert, so auch 2024. Als der Verfassungsgerichtshof das umfassende Verbot der Mitwirkung an der Selbsttötung (Assistierter Suizid) aufhob und eine gesetzliche Neuregelung notwendig war, wurde schnell klar, dass den Patientenanwaltschaften und -vertretungen eine wesentliche Rolle zukommen muss, verfügen sie doch über jahrzehntelange Erfahrung in der Beratung und rechtlichen Betreuung von Menschen, die mit Krankheit und auch dem Lebensende konfrontiert sind. Für die Errichtung einer Sterbeverfügung, mit der schwerst kranke Menschen unter bestimmten Bedingungen Unterstützung bei der Selbsttötung legal in Anspruch nehmen können, wurde durch den Gesetzgeber auch die Notwendigkeit einer rechtlichen Aufklärung vorgesehen. Richtigerweise hat der Gesetzgeber die Errichtung einer Sterbeverfügung den Patientenanwaltschaften und -vertretungen sowie den Notarinnen und Notaren vorbehalten.

In einem Projekt aller Patientenanwaltschaften und -vertretungen Österreichs wurde eine gemeinsame Basis für die Umsetzung des Sterbeverfügungsgesetzes in den einzelnen Patientenanwaltschaften und -vertretungen geschaffen.

Mit 2024 beginnt die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft mit der Errichtung von Sterbeverfügungen. Beratungsleistungen gab es schon davor. Betroffene können sich

in dieser schwersten Situation somit an eine kompetente und für sie kostenlose öffentliche Institution wenden, die abseits finanzieller Interessen agiert, sondern allein ihrem gesetzlichen Auftrag der Wahrung der Patientinnen- und Patientenrechte verpflichtet ist.

Wie auch das Gesundheitswesen insgesamt ist also auch die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft einer ständigen Veränderung unterworfen. Die nun hinzukommende, große Verantwortung, Menschen bei der Errichtung ihrer Sterbeverfügung zu beraten und zu begleiten, ist ein Beispiel dafür. Im Kern geht es aber immer um die in der Patientencharta verankerten Patientinnen- und Patientenrechte, die das Fundament unserer täglichen Arbeit darstellen.

Mit September 2024 wurde ich zum Leiter der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bestellt. Gearbeitet habe ich hier schon seit 2004, zuerst als Praktikant, dann als Sachbearbeiter, Jurist und zuletzt als Stellvertreter von Dr. Gerald Bachinger. Meine Tätigkeiten haben sich in dieser Zeit immer wieder verändert, aber auch hier waren die Patientinnen- und Patientenrechte die Konstante.

Es wird diese Konstante brauchen bei all den Herausforderungen, vor denen unser Gesundheitswesen steht. Eine verlässliche, starke Konstante für die Wahrung der Patientinnen- und Patientenrechte zu sein, wird meine Aufgabe sein, der ich mich mit meinem Team der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft gerne stelle.

Mag. Michael Prunbauer

NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

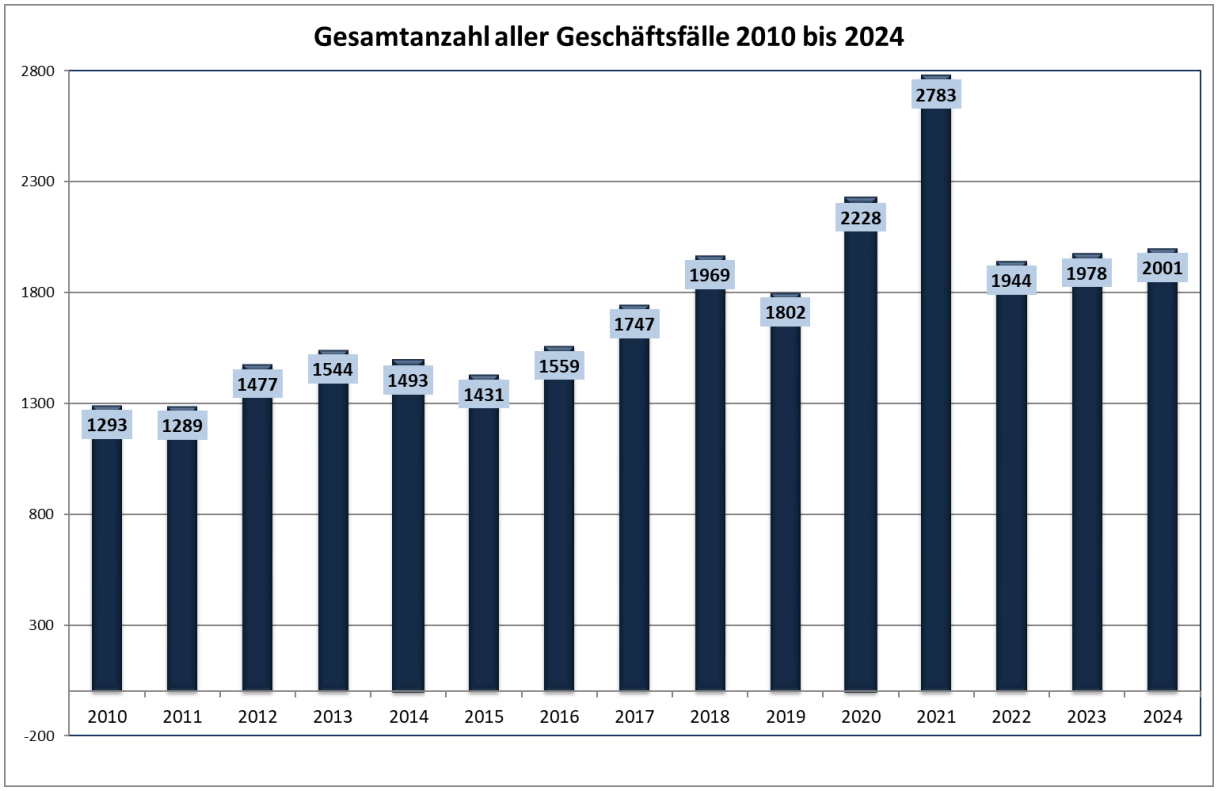
1 GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

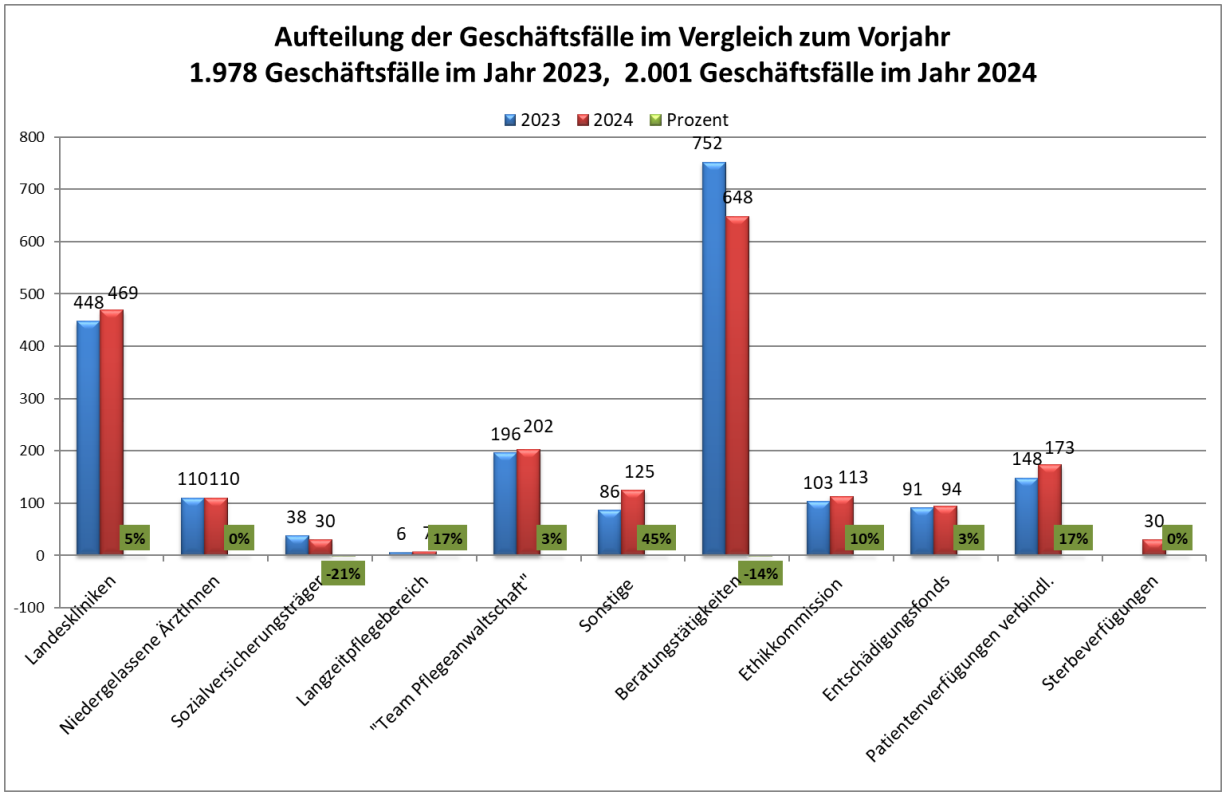
Im folgenden Diagramm sind nur diejenigen Geschäftsfälle enthalten, die bei uns einen schriftlichen „Aufwand“ hervorgerufen haben und auch als schriftliche Geschäftsfälle erfasst sind. Die große Anzahl an telefonischen Beratungen, Auskünften und Beschwerdeerledigungen ist nicht beinhaltet.

Von 2023 auf 2024 ist in diesem Bereich ein Anstieg der Geschäftsfälle um rund 1,2 % zu verzeichnen. Damit setzt sich der Trendverlauf der letzten vierzehn Jahre fort, der einen kontinuierlicher Anstieg beobachten lässt. Unterbrochen war dieser Verlauf lediglich durch den Zeitraum der Pandemiejahre 2020 und 2021, in denen die Geschäftsfälle höher lagen.



1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr

Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel, wie auch in den Vorjahren, auf die Beratungstätigkeiten. Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der NÖ PPA übernommen werden, erfasst. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über die Rechte von Patientinnen und Patienten, 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 und Bewohner der Langzeitpflege etc.) gegeben. In diesem Bereich verzeichnen wir im Vergleich zum Vorjahr einen **Rückgang** der Geschäftsfälle um 14 %.



Der zweitgrößte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Kliniken. In diesem Bereich kam es zu einem **Anstieg** der Beschwerden um rund 5 %.

Bei den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten für Allgemeinmedizin beziehungsweise Fachärztinnen und Fachärzten sowie Zahnärztinnen und Zahnärzten war eine gleichbleibende Anzahl der Geschäftsfälle festzustellen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger **gingen** die bearbeiteten Beschwerden dagegen um rund 21 % zurück.

Im Langzeitpflegebereich kam es zu einem ausgeprägten **Anstieg** der Beschwerden um 17 %.

Das „Team Pflegeanwaltschaft“ in der NÖ PPA verzeichnete insgesamt 202 Geschäftsfälle. Dies entspricht einem **Anstieg** um 3 %.

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 einem deutlichen **Anstieg** der Geschäftsfälle um 45 %.

Im Jahr 2024 wurden 113 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 10 %.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem **Anstieg** der Anzahl der Fälle um 3 %. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2024 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

2024 wurden insgesamt 173 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA geprüft und beurkundet, was einem **Anstieg** der Fälle um 17 % entspricht.

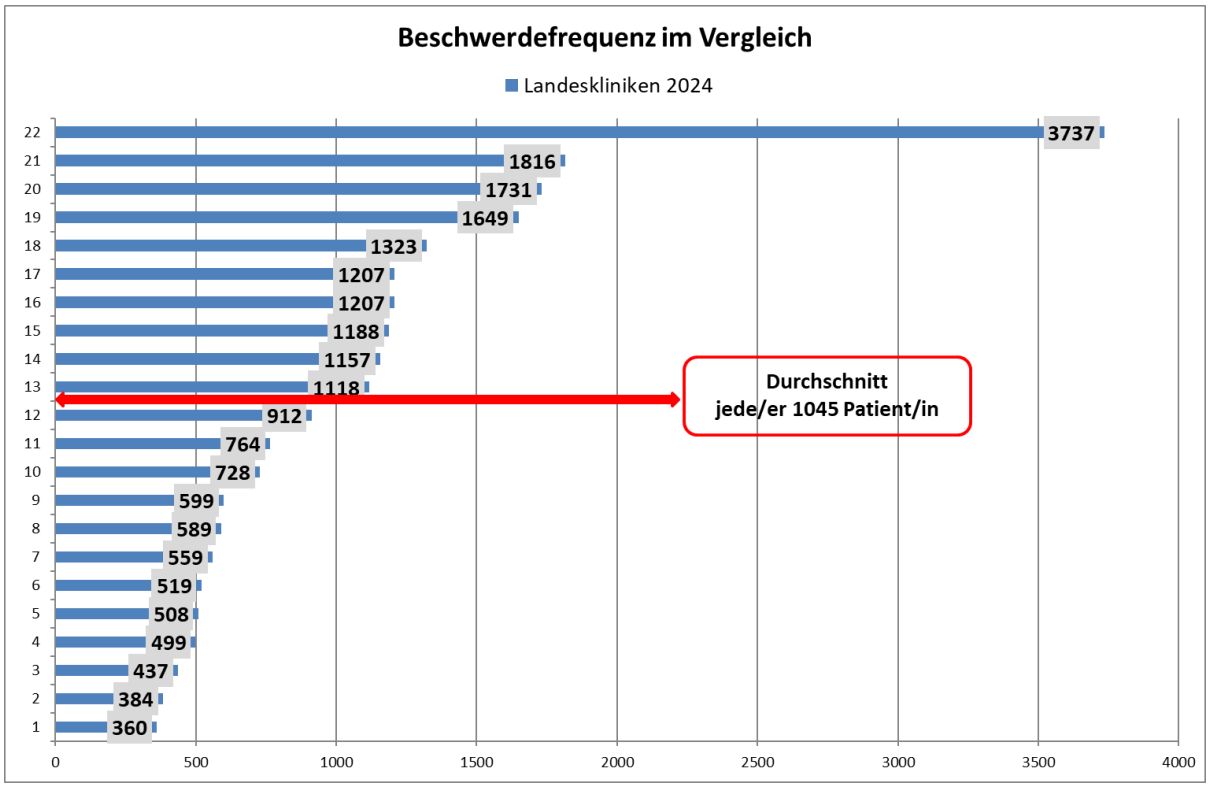
Im Bereich der Sterbeverfügungen wurden 2024 insgesamt 30 Geschäftsfälle verzeichnet.

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Kliniken

Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2024

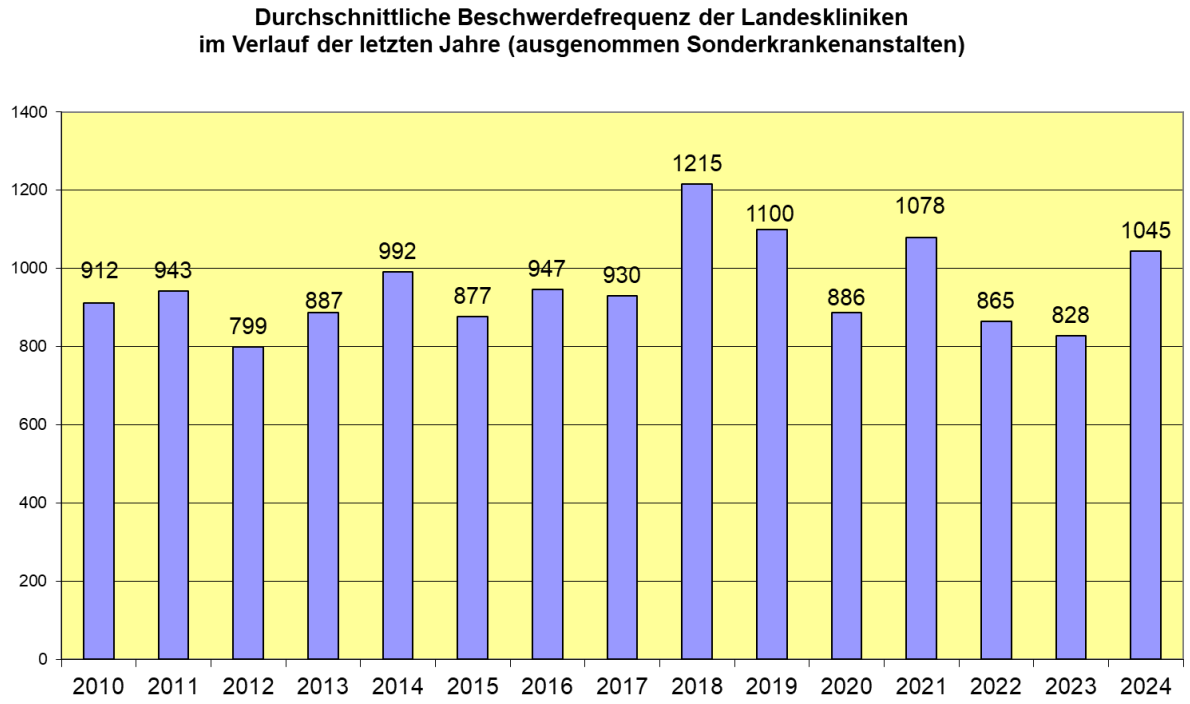
Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele Patientinnen und Patienten, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte), sich über Kliniken beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landesklinikum Hochegg, Landesklinikum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

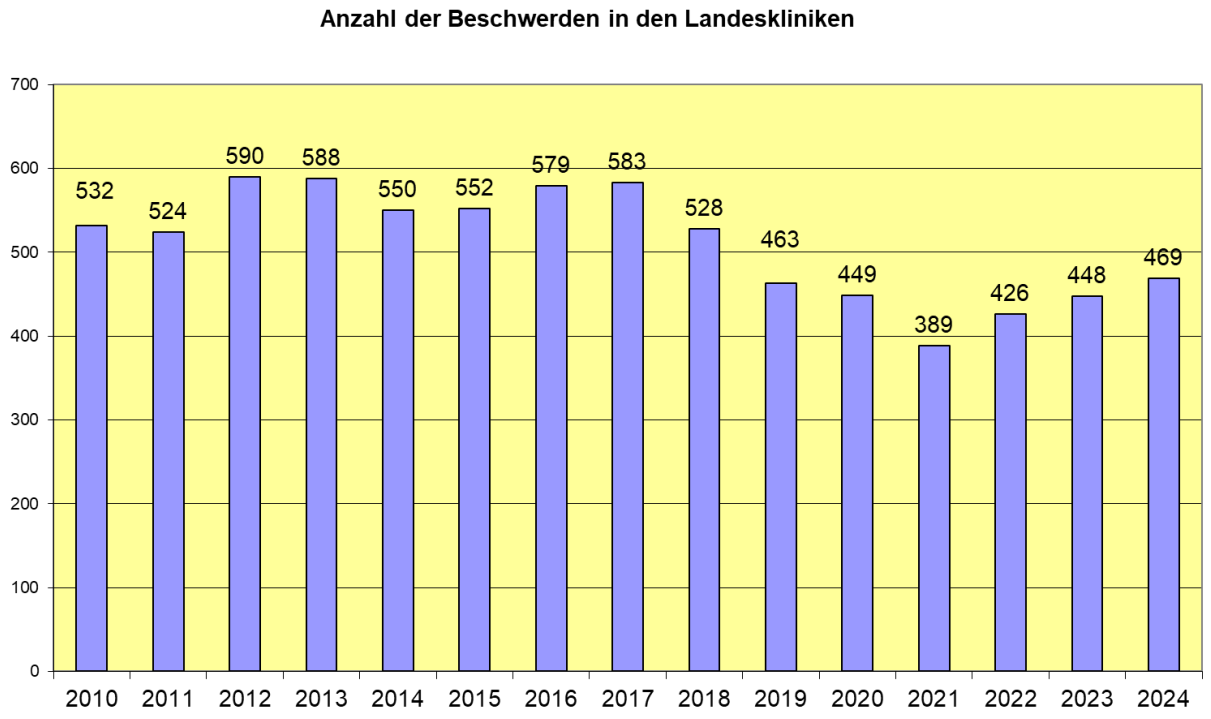
In einem Klinikum beschwerte sich lediglich jede 3.737. behandelte Person, in einem anderen jede 360. zu behandelnde Person von insgesamt 302.757 stationär behandelten Personen.

Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre



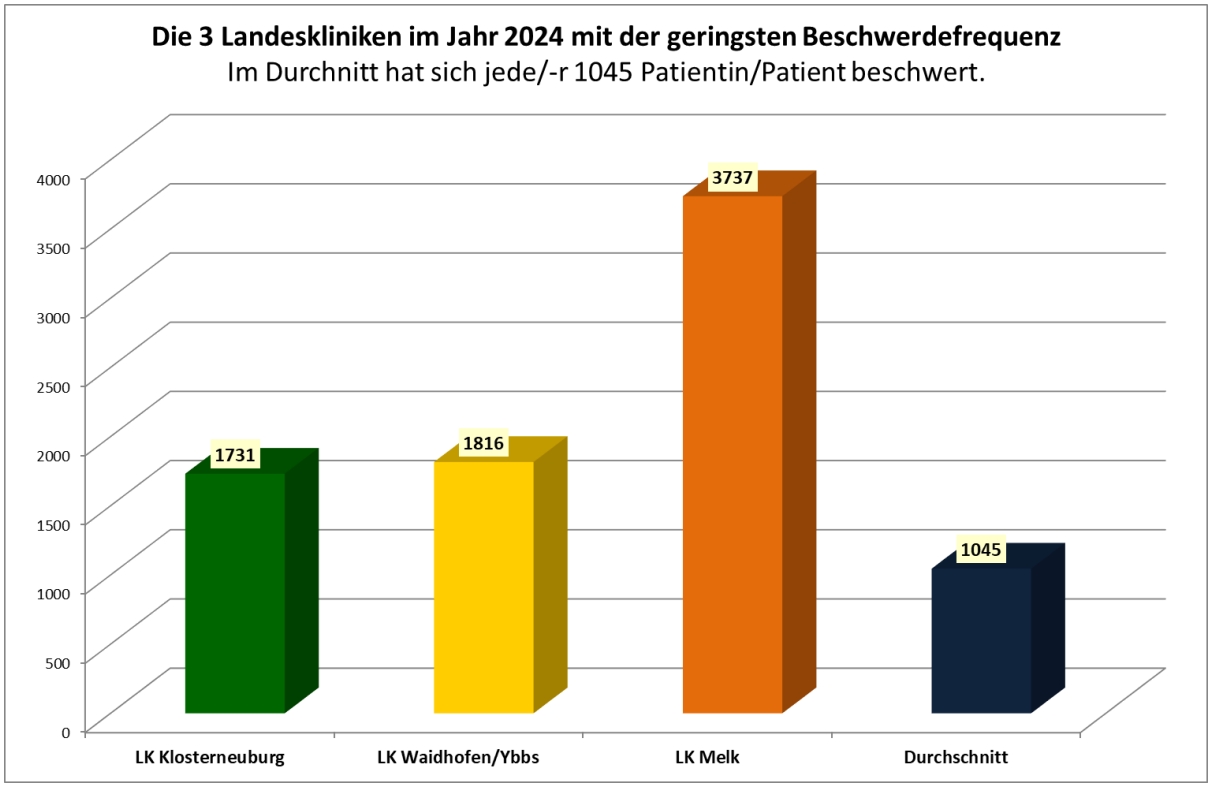
Im Durchschnitt beschwerte sich im Jahr 2024 **eine/r von 1.045 behandelten Patientinnen und Patienten**.

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



In den NÖ Landesklinken wurden im Jahr 2024, in absoluten Zahlen gerechnet, 469 gemeldete Beschwerden verzeichnet, im Jahr 2023 waren es 448 Beschwerden. Es konnte somit ein Anstieg von zirka 4,7 % verzeichnet werden.

Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz



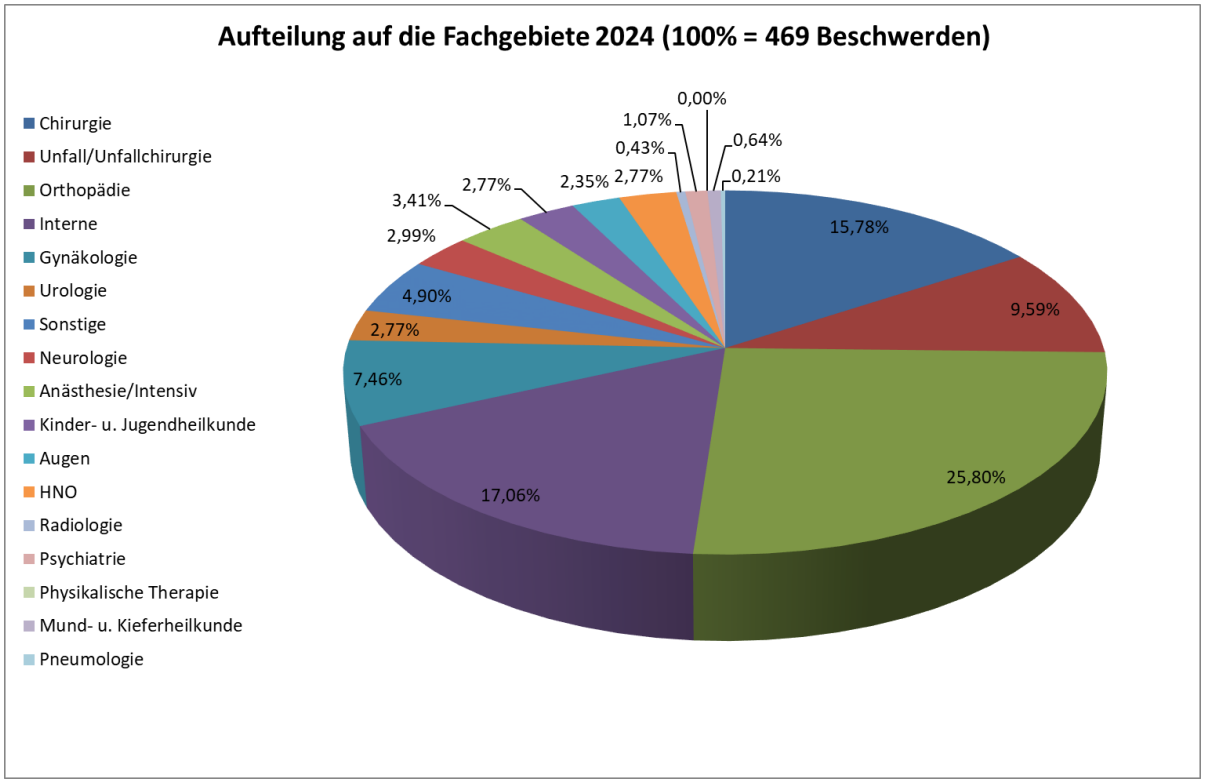
Ausgehend von allen NÖ Landeskliniken (ausgenommen den oben angeführten Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2024 durchschnittlich eine/einer von 1.045 Patientinnen und Patienten.

Im LK Klosterneuburg beschwerte sich lediglich eine/einer von 1.731 behandelten Patientinnen und Patienten, im LK Waidhofen/Ybbs eine/einer von 1.816 Patientinnen und Patienten und im LK Melk war dies lediglich eine/einer von 3.737 Patientinnen und Patienten.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der NÖ Landeskliniken und besonders der Landeskliniken Klosterneuburg, Waidhofen an der Ybbs und Melk wollen wir für den persönlichen Einsatz für ihre Patientinnen und Patienten 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

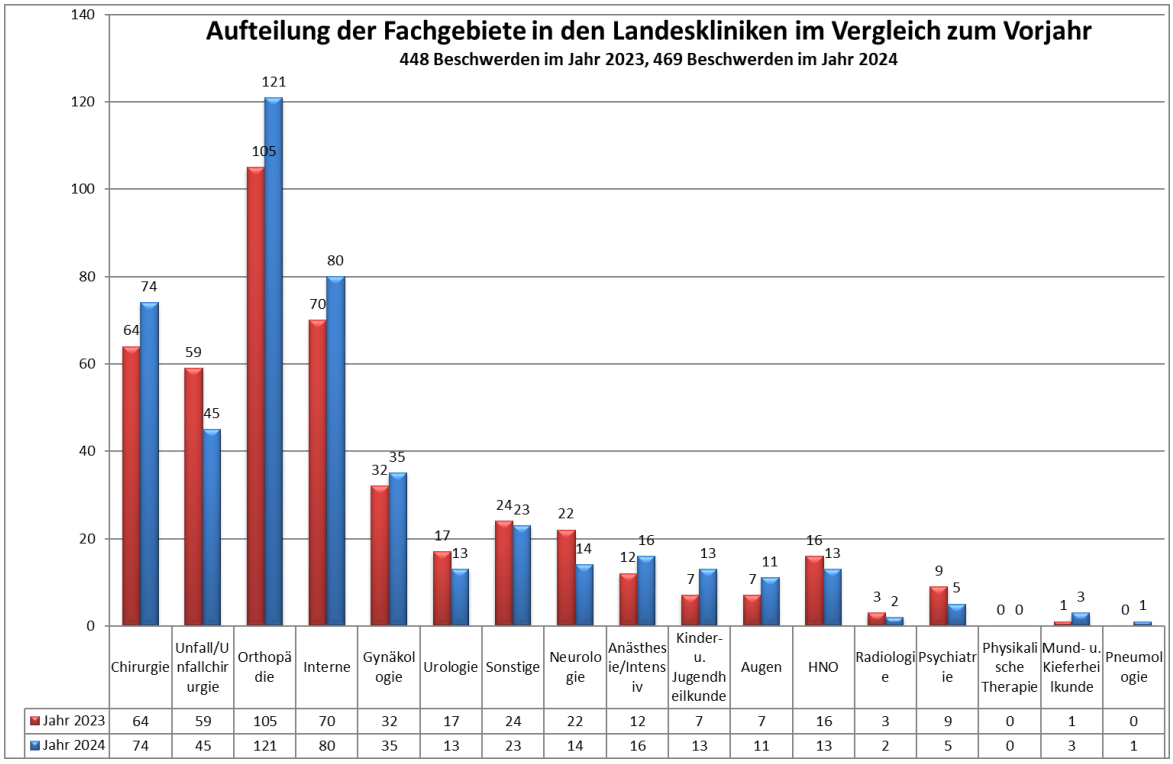


Die Fachgebiete Orthopädie, Innere Medizin, Chirurgie sowie Unfallchirurgie, gefolgt von dem Fachgebiet Gynäkologie sind Spitzenreiter mit einem rund 76%igen Anteil an der Gesamtanzahl aller Beschwerden in den NÖ Landeskliniken. Hierbei ist anzumerken, dass sich damit zum Vorjahr keine Abweichung ergeben hat, jedoch in der prozentuellen Verteilung innerhalb der genannten Fachgebiete sich zum Teil sehr deutliche Änderungen ergeben haben.

Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2024 zu beobachten, dass insbesondere die invasiven Fachgebiete (vor allem Orthopädie, Chirurgie, Unfallchirurgie, gefolgt von der Inneren Medizin) im NÖ Patienten-Entschädigungsfonds von überwiegender Bedeutung waren. Ein Erklärungsversuch dafür ist, dass diese Fachgebiete eine höhere Frequenz an Patientinnen und Patienten 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

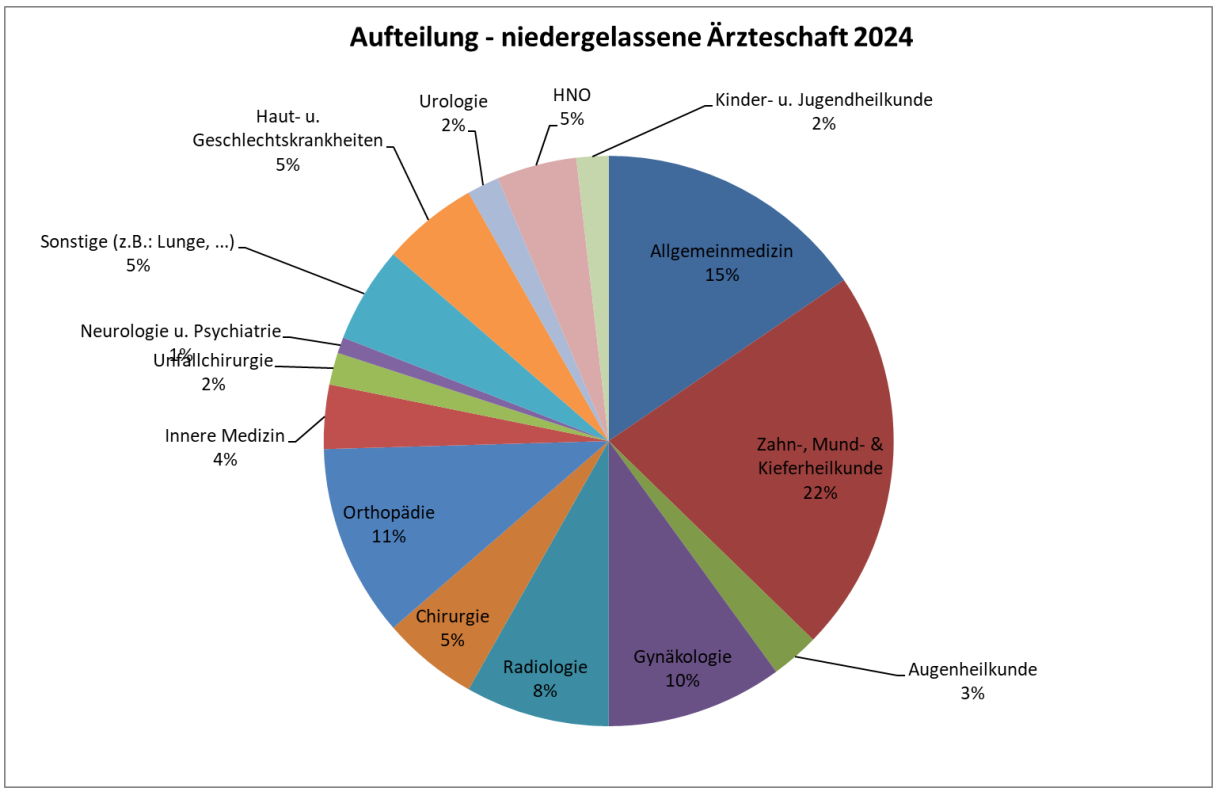
Aufgrund der in den einzelnen Klinken vorhandenen Fachgebiete ergibt es sich, dass die Anzahl der Beschwerden auch diesem Umstand Rechnung trägt. Mengenmäßig kommt es daher an der z.B. in jedem Klinikum vorhandenen internen Abteilung zu mehr Beschwerden, als in der nur an vereinzelten Standorten existenten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



	Chirurgie	Unfall/Unfallchirurgie	Orthopädie	Interne	Gynäkologie	Urologie	Sonstige	Neurologie	Anästhesie/Intensiv	Kinder- u. Jugendheilkunde	Augen	HNO	Radiologie	Psychiatrie	Physikalische Therapie	Mund- u. Kieferheilkunde	Pneumologie
Jahr 2023	64	59	105	70	32	17	24	22	12	7	7	16	3	9	0	1	0
Jahr 2024	74	45	121	80	35	13	23	14	16	13	11	13	2	5	0	3	1

1.2.2 Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte

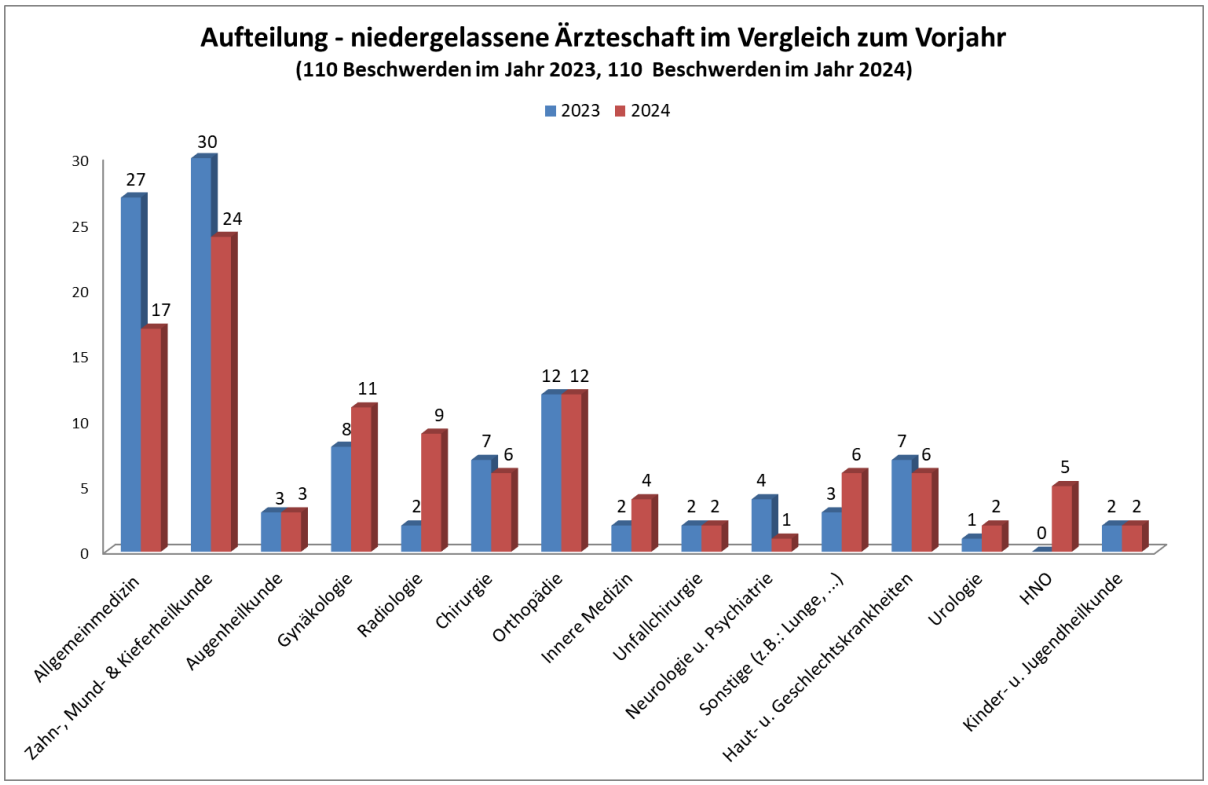
Aufteilung nach Fachgebieten



Insgesamt langten **110 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte** in die NÖ PPA ein.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Fachgebiete Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde mit 22 % und Allgemeinmedizin mit 15 % sowie die Orthopädie mit rund 11 %. Damit ergaben sich in Bezug auf die prozentuelle Verteilung in den Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr zum Teil mehr oder weniger deutliche Verlagerungen in den einzelnen Sparten.

Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



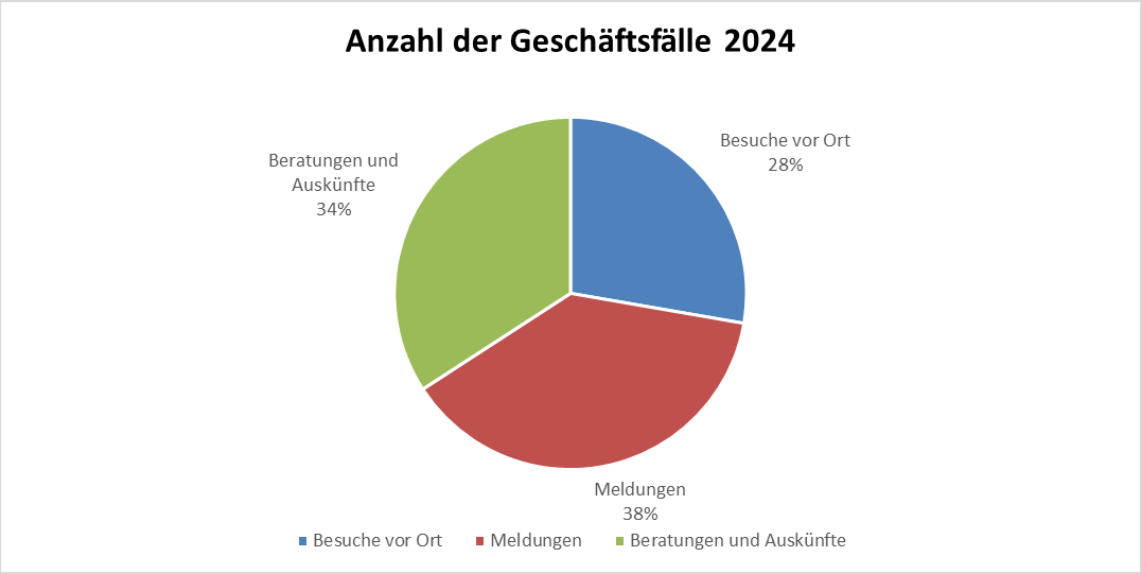
Im Vergleich zum Vorjahr konnte bei den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten eine Stagnation der Beschwerdeanzahl in der Gesamtsumme (110 Beschwerden) verzeichnet werden.

1.2.3 Langzeitpflegebereich

Anzahl der Geschäftsfälle

Insgesamt wurden im Team Pflegeanwaltschaft **202 Geschäftsfälle** im Jahr 2024 verzeichnet. Im Vergleich zum Vorjahr kam es damit zu einem Anstieg der Fälle um 3 %. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

- 56 Besuche vor Ort
  - 17 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität/Evaluierung
  - 21 Besuche aufgrund von Meldungen
  - 18 Besuche im Rahmen der Beratungstage
- 77 Meldungen
- 69 Pflegespezifische Beratungen und Auskünfte

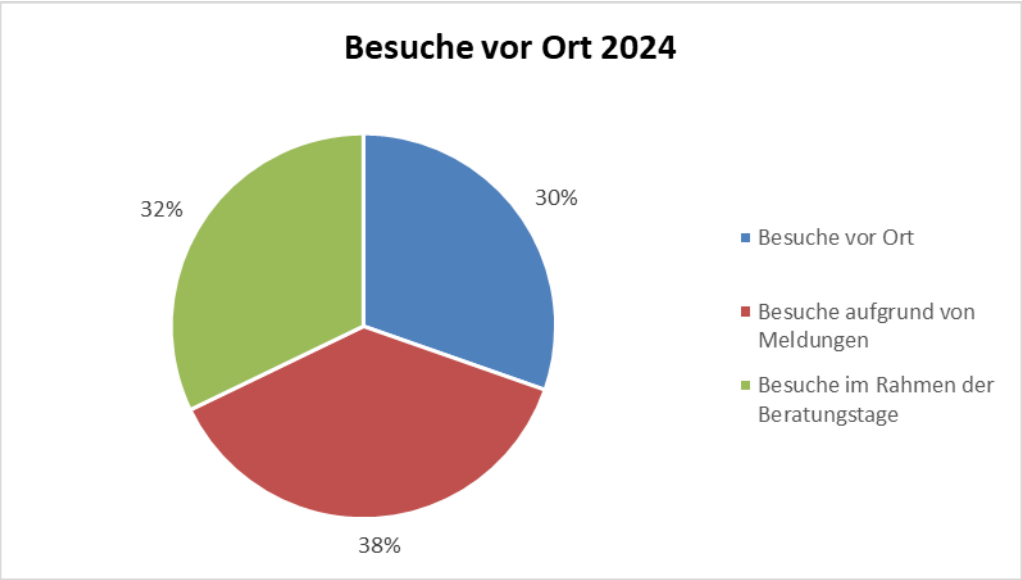


Besuche vor Ort

Insgesamt erfolgten **56 Besuche vor Ort**, was einen Rückgang im Vergleich zum Vorjahr darstellt. Der Rückgang ist dem Umstand geschuldet, dass aufgrund einer personellen Reduktion von 40 Wochenstunden und interner Umstrukturierung sowie einer Erweiterung des Aufgabenfeldes des Fachbereiches Pflegeanwaltschaft im Jahr 2024 weniger Ressourcen für die

Besuche zur Verfügung standen und damit auch erst im zweiten Quartal gestartet werden konnte.

- 17 Besuche betrafen die Systemsensibilität/Evaluierung, waren also Besuche ohne Anlass (30 % aller Besuche)
- 21 Besuche erfolgten anlassbezogen aufgrund von in der NÖ PPA eingelangten Meldungen (38 % der Besuche)
- 18 Besuche fanden im Rahmen der Beratungstage statt (32 % der Besuche)



Im Rahmen dieser Besuche wurde in über 800 Gesprächen mit Bewohnerinnen und Bewohnern, deren Angehörigen sowie Mitarbeitenden und Führungspersonen versucht, einen Eindruck über die Lebensbedingungen und die Versorgungsqualität in den einzelnen Einrichtungen zu erhalten.

<u>Besuche hinsichtlich Systemsensibilität:</u>

Bei diesen Besuchen vor Ort wird mit allen fachlichen Sinnen der professionellen Pflegeexpertinnen und Pflegeexperten 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. Routinemäßig werden im Rahmen dieser Besuche auch diverse Kennzahlen erfasst und ausgewertet.

Besuche aufgrund von Meldungen:

Diese Besuche fanden anlassbezogen (aufgrund von Meldungen, Mitteilungen etc. von Bewohnerinnen und Bewohnern, 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 und Bewohnern, deren Angehörigen sowie Mitarbeitenden.

Besuche aufgrund von Beratungstagen:

Als neuen Service der NÖ PPA in den Langzeitpflegeeinrichtungen wurden die Beratungstage ins Leben gerufen. Hierbei handelt es sich um vorab angekündigte Tage, an denen in ausgewählten Häusern Beratungen zu den Themen Patientenverfügung, Sterbeverfügung, Bewohnerrechte und Individualbeschwerden für Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige und für Mitarbeitende angeboten werden. Simultan werden die in den Häusern lebenden Menschen an diesen Tagen in den Wohnbereichen besucht.

Meldungen

Insgesamt langten 2024 **77 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.

Beratungen und Auskünfte

Im Jahr 2024 wurden **69 pflegespezifische Beratungen und Auskünfte** an Personen erteilt. Weitere (allgemeine) Beratungen und Auskünfte sind in den „Beratungstätigkeiten“ inkludiert.

Beratungstage

Insgesamt wurden ab März 2024 in den unterschiedlichen Einrichtungen in NÖ **18 Beratungstage** abgehalten. In Summe wurden dabei 49 individuelle Beratungen durchgeführt.

Pflegerische Individualbeschwerden

Seit September 2022 liegt die Bearbeitung von pflegerischen Individualbeschwerden aus dem Langzeitbereich im Aufgabenbereich des Pflegeteams. Es wurden mehrere derartige, personenspezifische Beschwerden im Vorjahr bearbeitet. Diese Überprüfungen der gesamten vorhandenen pflegerischen Dokumentation gestalten sich zeitaufwändig und untersuchen den vorgebrachten Sachverhalt im Hinblick auf pflegerische Verfehlungen und daraus resultierende Folgeschäden.

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 und Bewohner sind wir um die Abstimmung mit anderen Langzeitpflege-Einrichtungen besuchenden Instanzen bemüht, weshalb mehrmals im Jahr diesbezügliche Treffen stattfinden.

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 sollen im Bedarfsfall über good-practice-Beispiele 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.

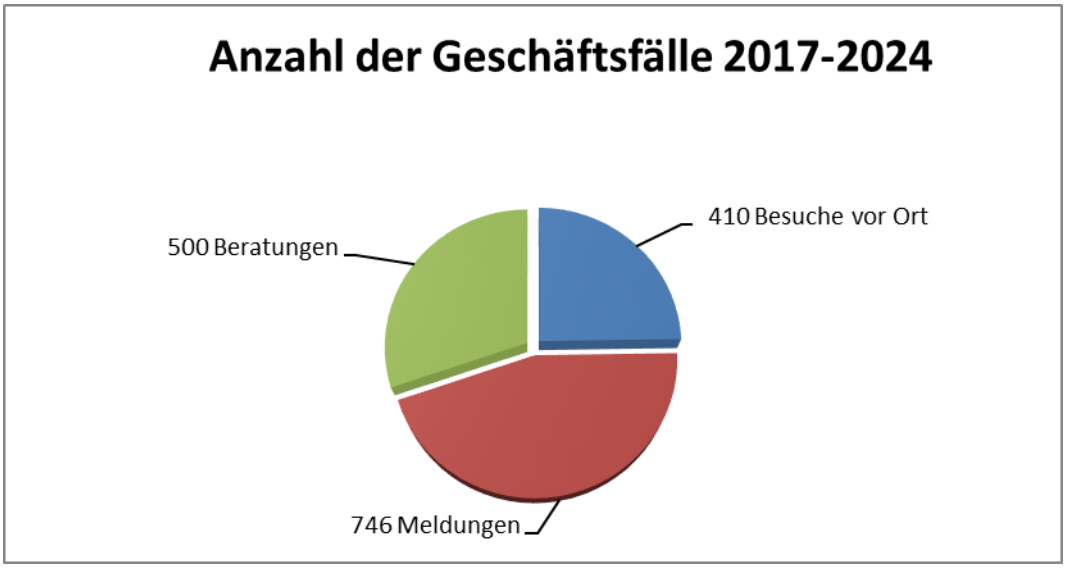
Die Auswirkungen der vielfach präsenten personellen Engpässe in der professionellen Gesundheits- und Krankenpflege waren im vergangenen Jahr sowohl im Rahmen vermehrter Rückmeldungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen als auch Fachexpertinnen und Fachexperten Inhalt in Gesprächen mit der NÖ 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 siebenjähriger Tätigkeit zeigt sich, dass wir von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen, Fachkolleginnen und Fachkollegen, ehrenamtlich Mitarbeitenden, (aufmerksamen) Bürgerinnen und Bürgern 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 410 Besuche in den Einrichtungen durchgeführt, 500 Beratungen abgewickelt und auf 746 Meldungen reagiert.



1.2.4 Patientenverfügungen

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (Patientenverfügungs-Gesetz, PatVG), BGBl I Nr. 55/2006, in Kraft getreten. Im Zusammenhang damit hat sich für die Patienten- und Pflegeanwaltschaften ein weiteres, intensives Betätigungsfeld eröffnet. Die NÖ PPA unterstützt Patientinnen und Patienten 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.

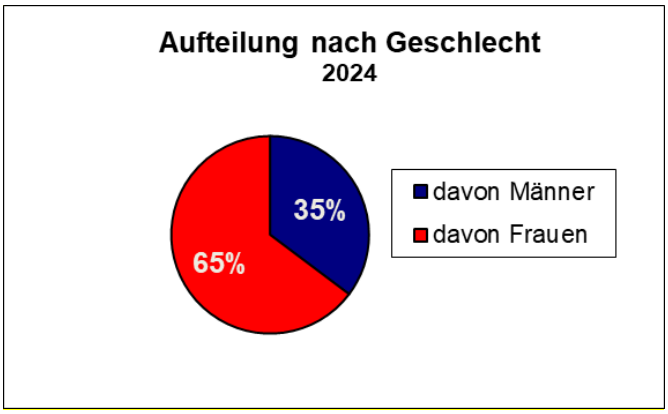
Nach dem Einlangen wird der Entwurf vorgeprüft und gegebenenfalls nochmals telefonisch oder schriftlich mit der/dem Erstellenden Kontakt aufgenommen.

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 „andere“ 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 und Juristen. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

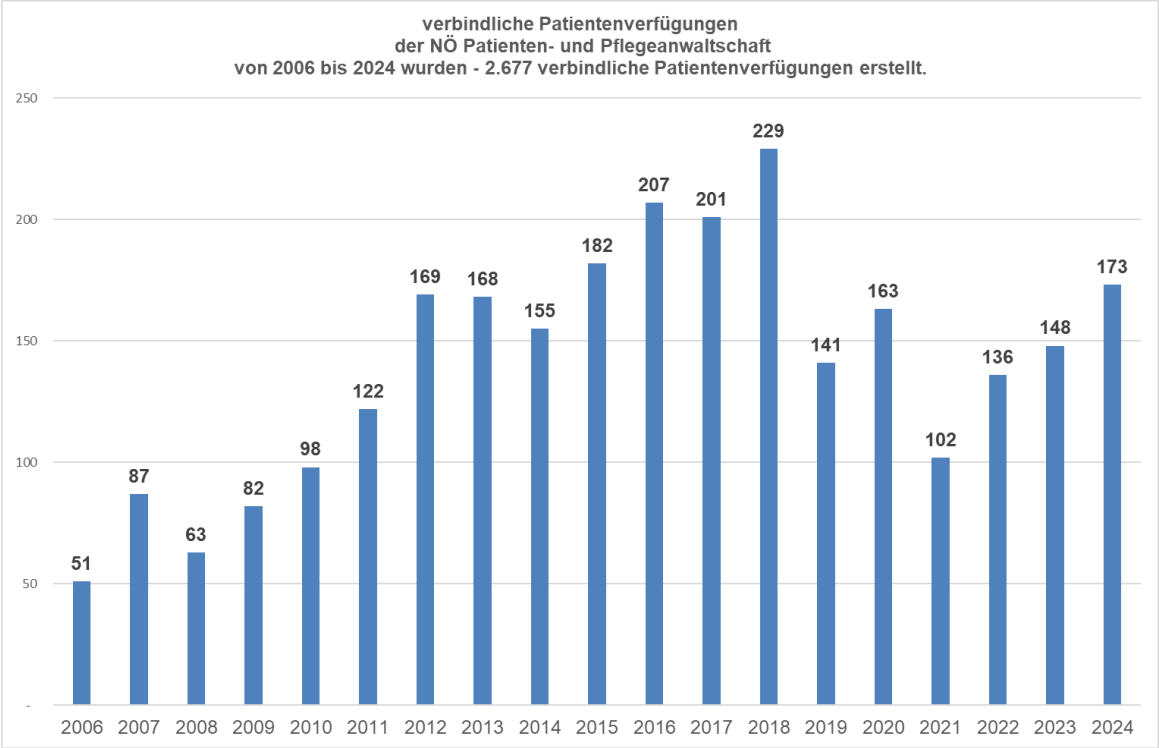
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2024 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 173 verbindliche Patientenverfügungen errichtet. Dabei waren 112 Verfügende weiblich (65 %) und 61 männlich (35 %).



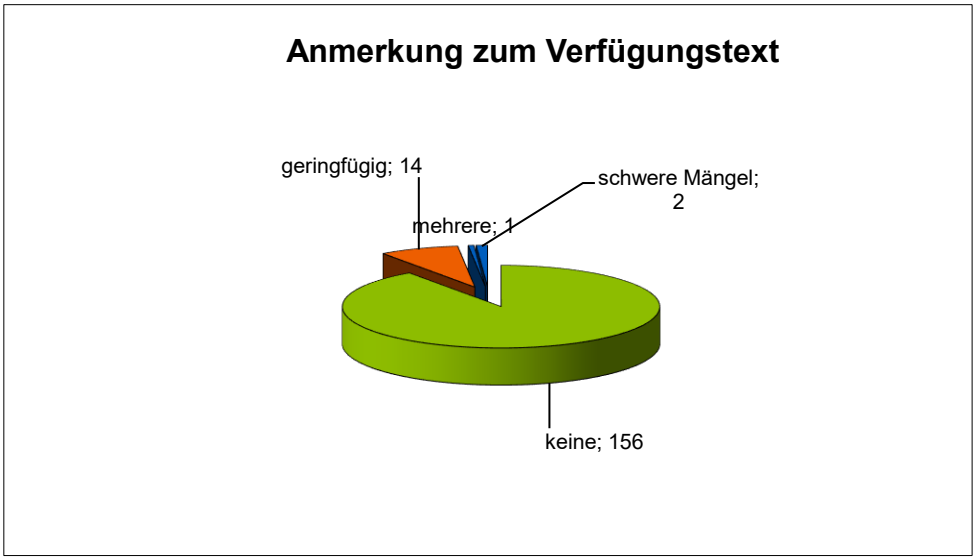
Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2024 wurden im Vergleich zum Vorjahr um 16,9 % mehr verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA erstellt. Seit dem Jahr 2006 wurden insgesamt 2.677 verbindliche Patientenverfügungen bei der NÖ PPA errichtet.



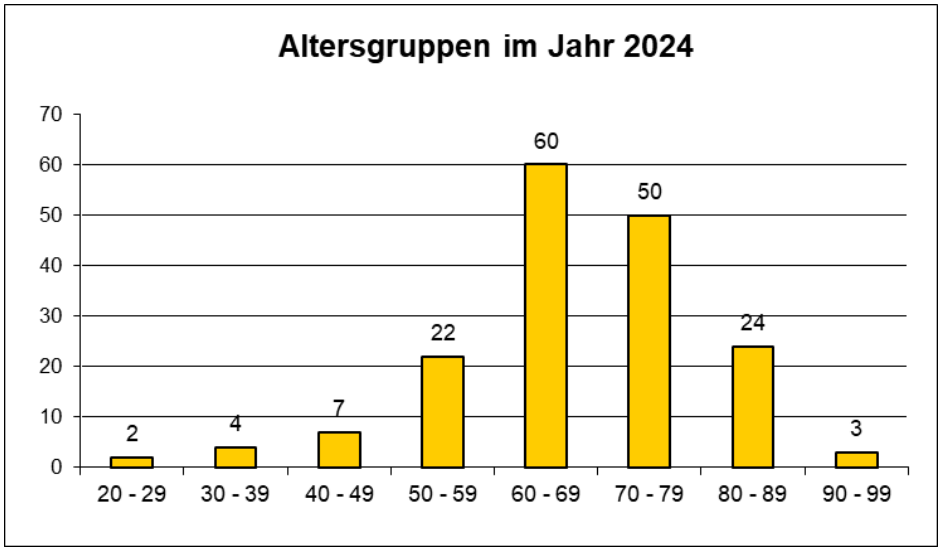
Anmerkung zum Verfügungstext

Positiv anzumerken ist, dass es, durch den Arbeitsbehelf der NÖ PPA zum Erstellen einer Patientenverfügung (4. überarbeitete Auflage), zum Verfügungstext der jeweiligen Erstellerinnen und Ersteller in den meisten Fällen keinerlei Anmerkungen zum Verfügungstext mehr bedarf.



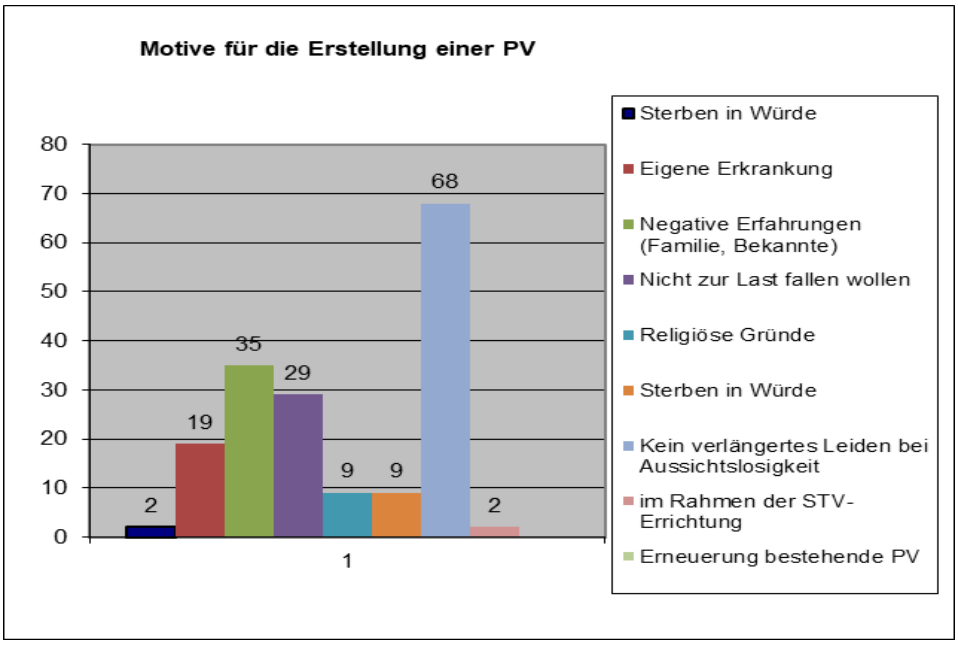
Alter

Die größte Gruppe der Personen, welche eine verbindliche Patientenverfügung mithilfe der NÖ PPA erstellt haben, befindet sich in einem Lebensalter von 60 bis 79 Jahren, wobei im Vergleich zum Vorjahr auch ein Zuwachs in der Altersgruppe 50 bis 59 Jahre um 83 % zu verzeichnen war, während es in der Altersgruppe darunter, von 40 bis 49 Jahren, einen Rückgang um rund 44 % gab.



Motive

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



1.2.5 Sterbeverfügungen

Mit dem Sterbeverfügungsgesetz (StVfG), BGBl. I Nr. 242/2021, kommt der Gesetzgeber dem Grundrecht auf Selbstbestimmung nach und ermöglicht Personen, ihr Leben nach einem freien und selbstbestimmten Entschluss zu beenden und sich dabei allenfalls auch der Hilfe einer dazu bereiten dritten Person zu bedienen.[1]

Die Sterbeverfügung wird dabei im § 3 Abs. 1 StVfG als „Willenserklärung, mit der eine sterbewillige Person ihren dauerhaften, freien und selbstbestimmten Entschluss festhält, ihr Leben selbst zu beenden“ definiert. Die Errichtung erfolgt schriftlich vor einer dokumentierenden Person (durch eine Notarin/einen Notar oder einen rechtskundigen Mitarbeitenden der Patientenvertretungen) und hält die Willenserklärung der sterbewilligen Person fest.

Die Wirksamkeit der Sterbeverfügung ist dabei an bestimmte, vom Gesetzgeber festgelegte Voraussetzungen geknüpft, die bei der Errichtung erfüllt sein müssen.

Im Jahr 2024 wurden bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft insgesamt

- 10 Sterbeverfügungen errichtet
- 2 Prozesse wurden abgebrochen
- 18 Auskunfts- und Beratungsgespräche geführt (bzw. falls im Prozess schon fortgeschrittener, von der sterbewilligen Person ohne Rückmeldung an die NÖ PPA nicht weiterverfolgt)
- Bei einem Akt aus dem Jahr 2024 erfolgte erst im Jahr 2025 die Errichtung.

[1] Petricevic et al. (2024), S.3

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der Patientinnen und Patienten ist neben einer genauen rechtlichen Überprüfung auch eine ausführliche medizinische Prüfung notwendig. Ebenso ist es in pflegerischen Angelegenheiten erforderlich, Prüfungen durchzuführen. Diese werden sowohl für den akutstationären Bereich, als auch für den Langzeitpflegebereich vorgenommen und bearbeitet.

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 und Patienten 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 2024 wurden von der NÖ PPA **378** Gutachten in Auftrag gegeben.

2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

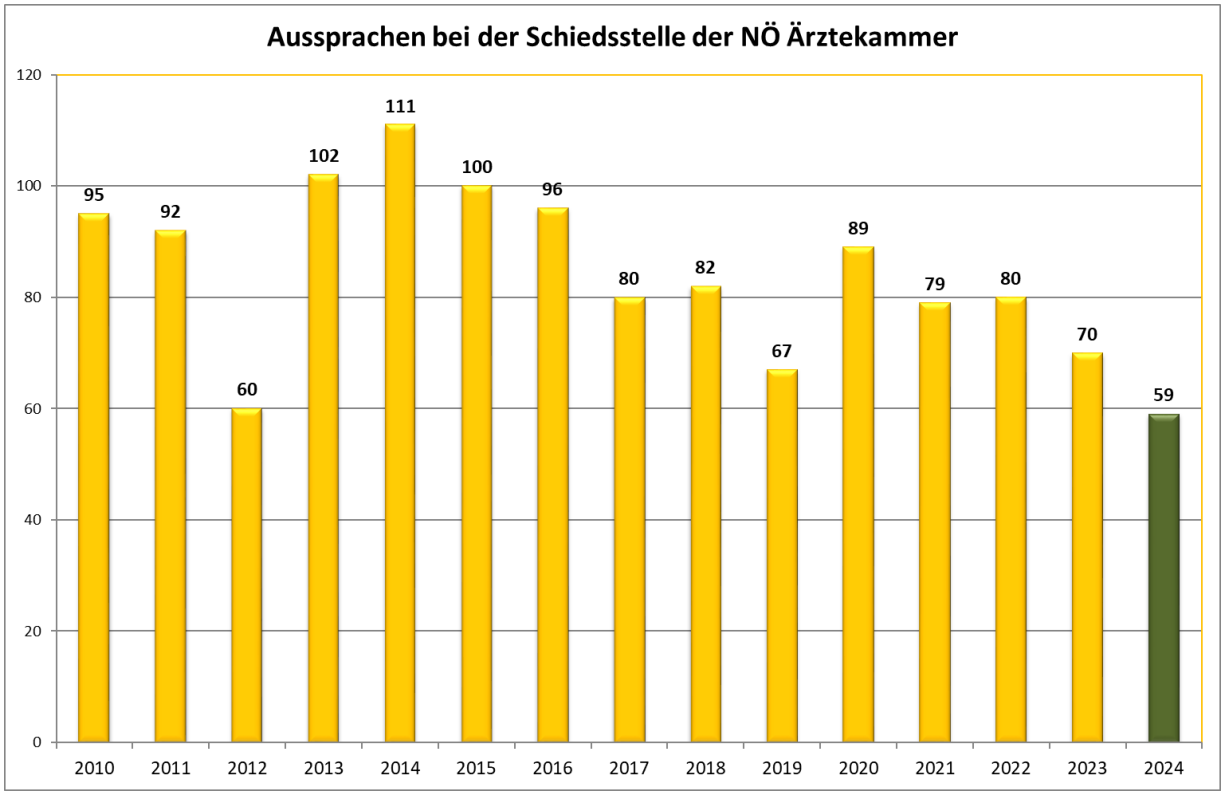
In Schadensfällen, bei denen von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen wird, hat die NÖ PPA entweder direkte Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Landeskliniken, niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten sowie Langzeitpflegeeinrichtungen geführt oder versucht, über die Schiedsstelle 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 und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner als auch für die betroffenen Ärztinnen und Ärzte.

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 und Patienten lösen. Es wurden Nachverhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen geführt bzw. in intensiven Gesprächen die medizinischen Hintergründe und die rechtlichen Grundlagen erörtert. Nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte – 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.

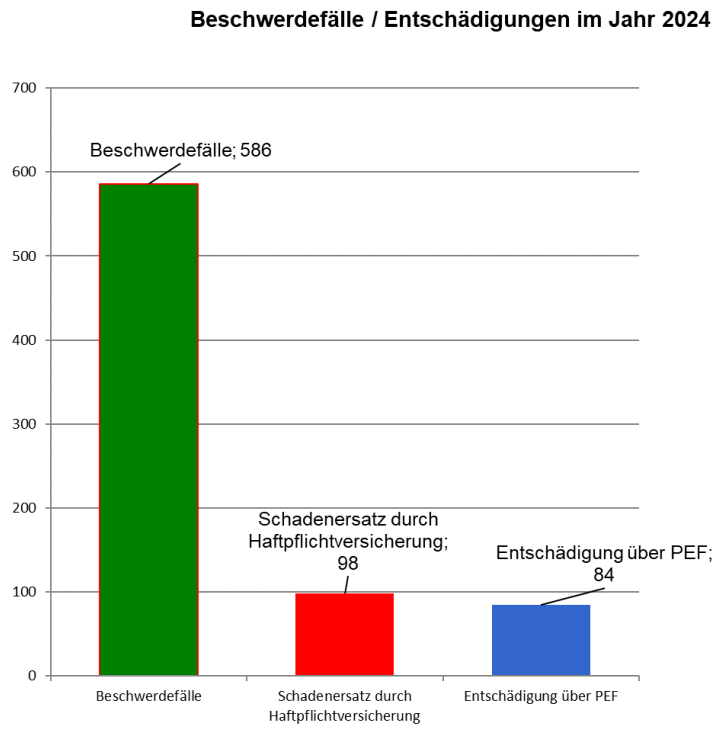


Im Jahr 2024 fanden insgesamt in 59 Fällen Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt. In einigen Fällen gab es nach Empfehlung der Schiedsstelle für eine Schadensregulierung weitere Nachverhandlungen seitens der NÖ PPA mit der Versicherung des betroffenen Klinikums oder der betroffenen Ärztin bzw. des betroffenen Arztes, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadensbetrages im Vordergrund stand.

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

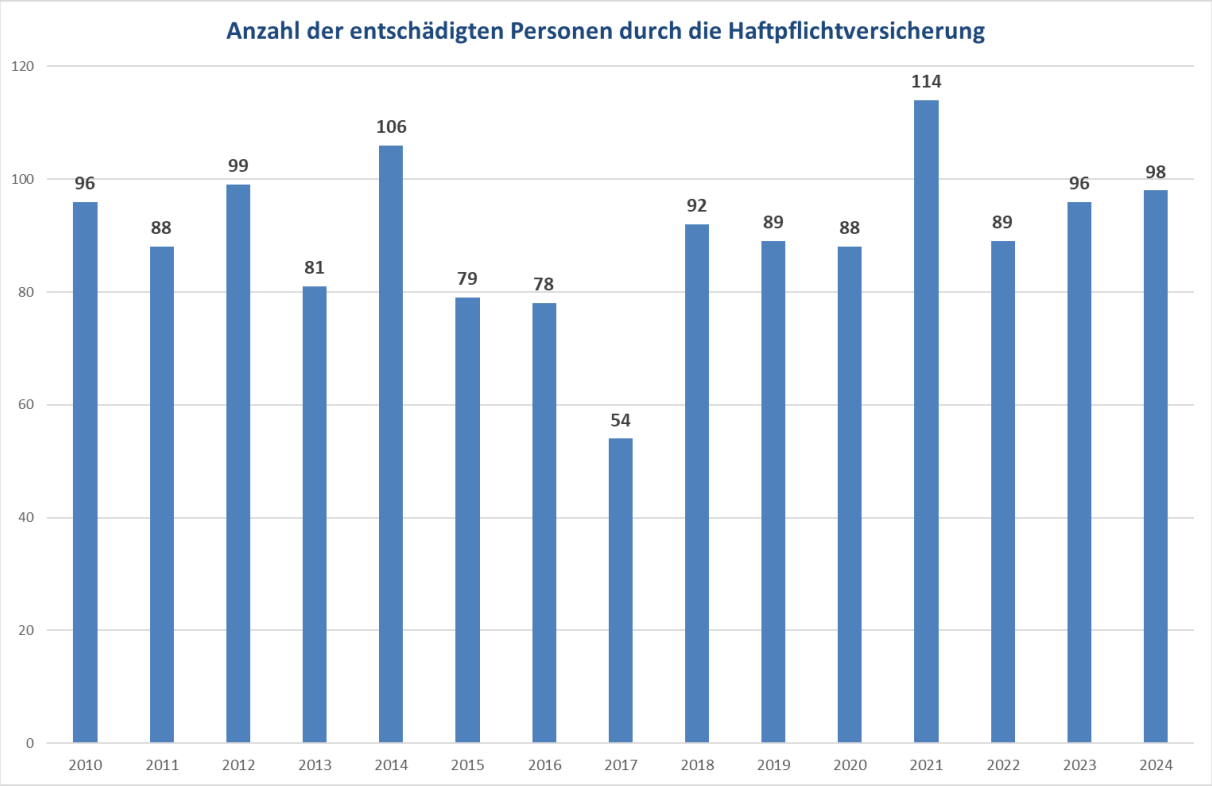
2.3 Summe der Beschwerdefälle

Im Jahr 2024 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **586 Beschwerden** über Kliniken, niedergelassene Ärzteschaft sowie Langzeitpflegeeinrichtungen bei der NÖ PPA eingebracht.



In den meisten Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten medizinischen, 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 **98 Beschwerdefällen** wurden nach sorgfältiger Prüfung durch die NÖ PPA im Jahr 2024 Behandlungsfehler nachgewiesen und eine Entschädigung durch die Haftpflichtversicherung erreicht.

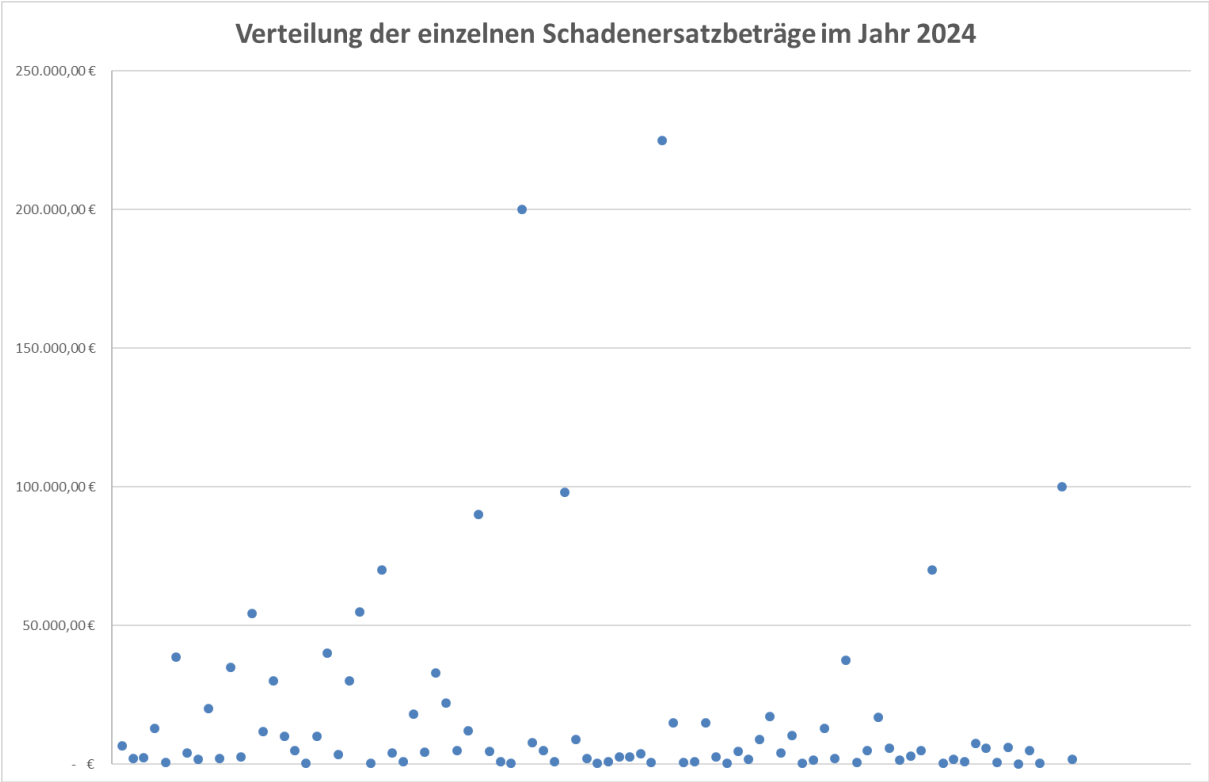


In **84 Fällen** konnte kein Fehler nachgewiesen werden. Allerdings wurden in diesen Fällen entstandene Schäden über den NÖ Patienten-Entschädigungsfonds abgegolten, wenn eine Haftung des Krankenanstaltenträgers nicht eindeutig gegeben war oder eine seltene, schwerwiegende Komplikation oder eine Komplikation mit Katastrophenverlauf0 zu erheblichen Schäden geführt hat.

Nähere Informationen dazu finden sich im Bericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds!

2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge

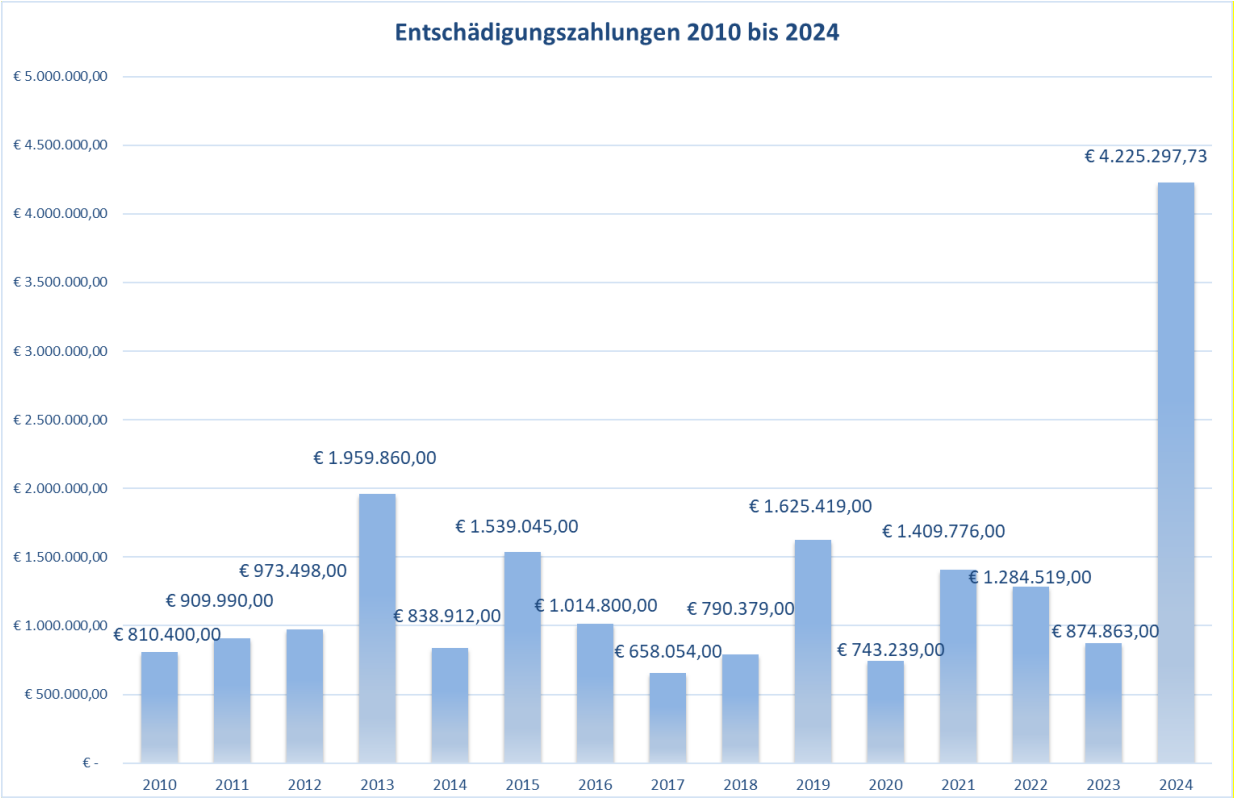
Die Verteilung der einzelnen durch die Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2024 ist anhand der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die meisten Beträge im Bereich bis zu € 10.000.- liegen (der Median liegt bei € 4.878,50).



Im Jahr 2024 gab es dreimal einen sogenannten „Ausnahme-Katastrophenfall“, aufgrund dessen an Einzelpersonen Beträge weit über dem sonstigen Rahmen ausbezahlt wurden. Hier wurden einmalig € 200.000 und € 225.000 ausbezahlt. Der höchste an eine Einzelperson ausbezahlte Betrag im Jahr 2024 war die Summe von € 2,5 Millionen. Dieser Betrag ist in der oben ersichtlichen Grafik aus Darstellungsgründen nicht abgebildet.

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge

Die Gesamtsumme der von den Haftpflichtversicherungen geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2024 betrug **€ 4.225.297,73**.



Seit dem Jahr 2010 wurden durch das Einwirken der NÖ PPA insgesamt € 19.658.051,73 an Entschädigungszahlungen durch die Haftpflicht-versicherungen geleistet.

3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION

Anfragen bei der NÖ PPA betreffen zunehmend die Themengebiete rund um die Finanzierung und Bezahlung von Gesundheitsleistungen durch die gesetzlichen Kostenträger und beziehen sich dabei überwiegend auf den akutstationären, zahnärztlichen und rettungsdienstlichen Bereich.

Die häufigste Ursache für eine Beschwerde bei der NÖ PPA ist nach wie vor in einer zumeist unglücklich gelaufenen Interaktion im zwischenmenschlichen Bereich zu suchen und wäre durch eine vorab erfolgte Kommunikation präventiv vermeidbar gewesen.

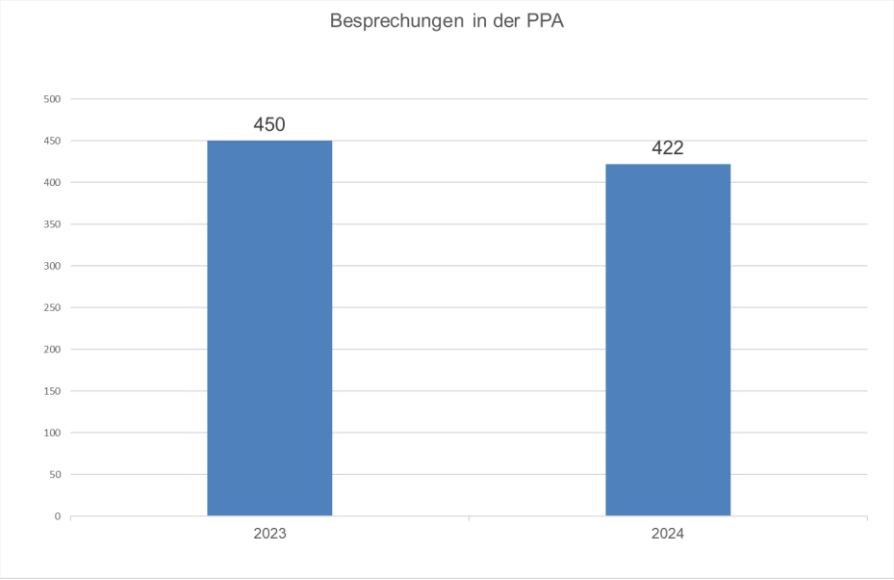
3.1 Telefongespräche

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

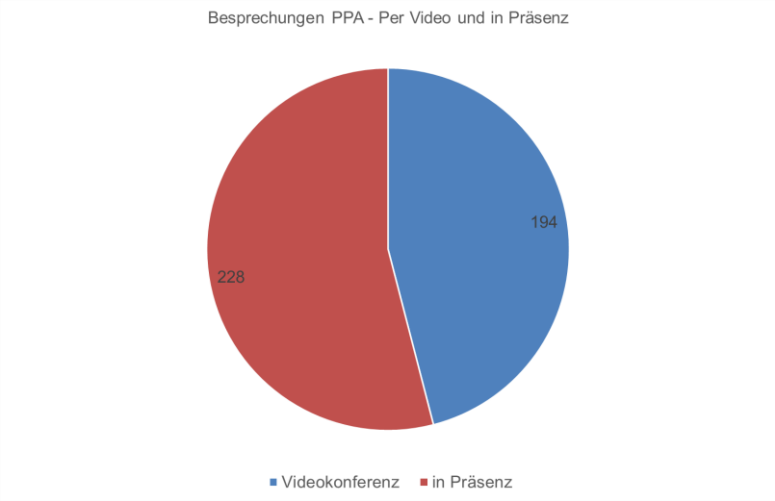
3.2 Besprechungen

3.2.1 Besprechungen gesamt

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 422 Besprechungen abgehalten. Dies stellt einen Rückgang um 6,2 % im Vergleich zum Vorjahr dar.

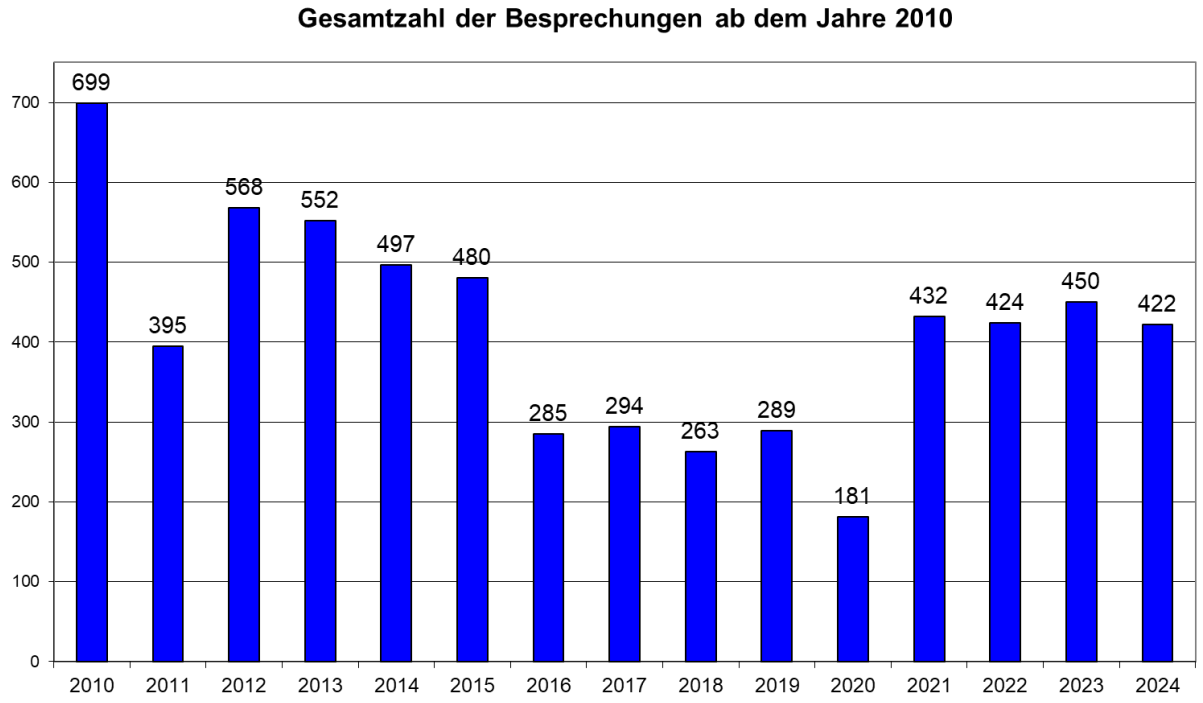


Diese Besprechungen finden seit Ende der Pandemie wieder vermehrt im direkten persönlichen Kontakt, jedoch immer noch zu einem hohen Anteil in Form von Videokonferenzen statt. Von den gesamt abgehaltenen Besprechungen im Jahr 2024 wurden 228 in Präsenz und 194 per Video durchgeführt.



3.2.2 Persönliche Besprechungen

Insbesondere bei komplexen Situationen, umfassenden Meldungen usw. legen wir großen Wert auf den persönlichen Kontakt mit den Patientinnen und Patienten, beziehungsweise deren Angehörigen, um insbesondere das Ergebnis unserer Überprüfung klar und verständlich darlegen zu können bzw. um im Vorfeld das konkrete Anliegen der Beschwerdeführerinnen und -führer zu eruieren.



Die durchschnittliche Dauer einer Besprechung betrug rund eine Stunde.

3.3 Homepage

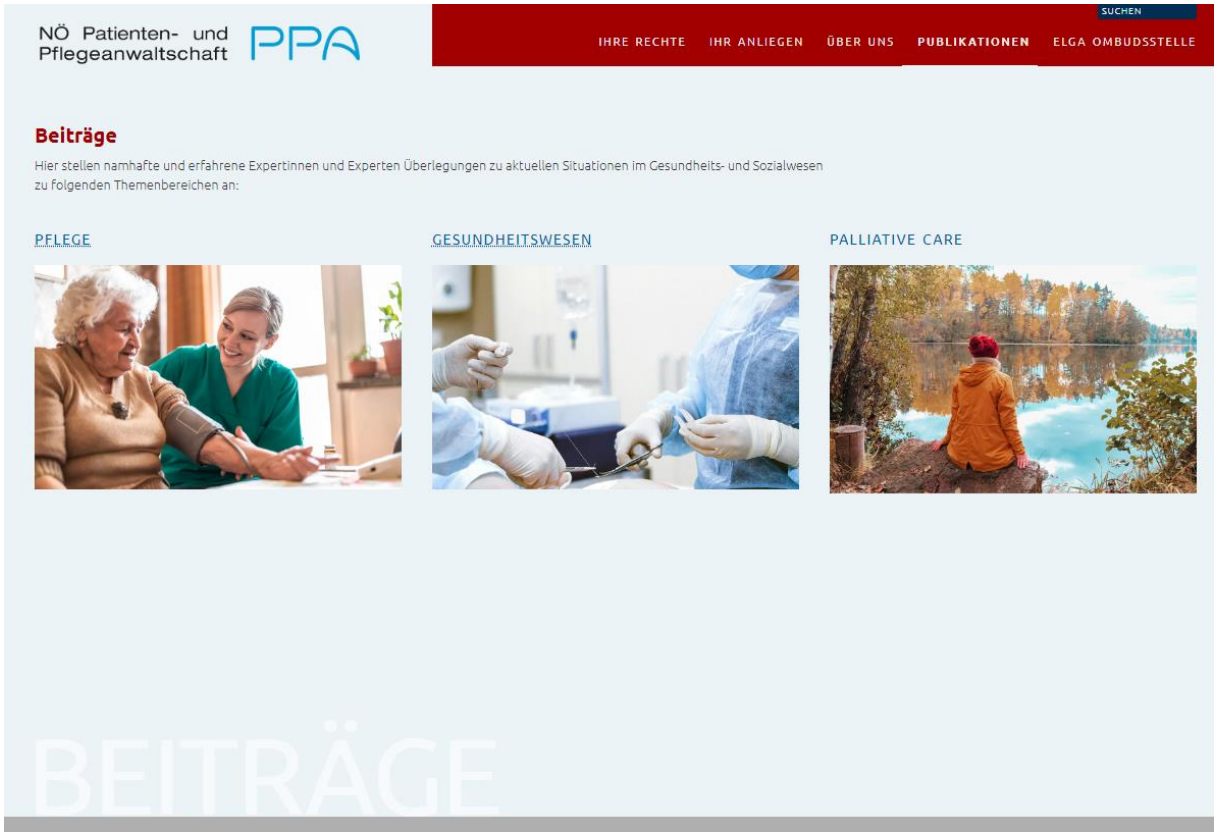
Relaunch unserer Website

Unsere Homepage www.patientenanwalt.com hat in diesem Jahr eine umfassende Überarbeitung erfahren! Mit modernem Design, optimierter Benutzerfreundlichkeit und einer klaren Struktur bietet unsere Webseite ein verbessertes Nutzererlebnis.

Schauen Sie vorbei und entdecken Sie die Neuerungen!

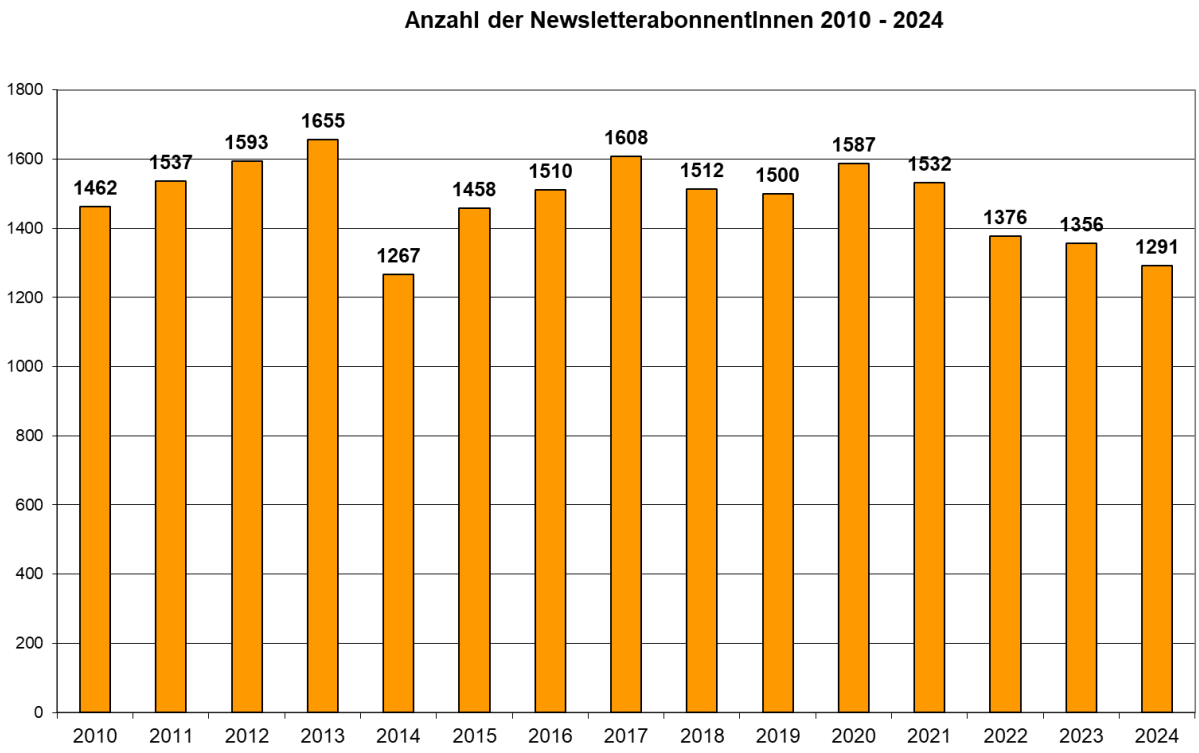
Im Jahre 2024 hatten wir insgesamt **12.600 Besucherinnen und Besucher** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **1.050 Zugriffen** pro Monat.

Die meisten Zugriffe auf die Homepage der NÖ PPA erfolgten aufgrund unserer regelmäßig veröffentlichten Beiträge von Expertinnen und Experten aus den Bereichen Pflege, Gesundheitswesen und Palliative Care.



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 2024 zählten wir insgesamt **1.291 aktive Abonnentinnen und Abonnenten** unseres mehrmals im Jahr erscheinenden Newsletters.



3.4 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO)

Herausforderungen und Chancen im modernen Beschwerdemanagement

So wie sich die moderne Gesundheitsversorgung stetig weiterentwickelt, stehen auch die Ombudsstellen der NÖ Kliniken vor einer zunehmenden Vielfalt an Herausforderungen. Häufig handelt es sich dabei um Themen, die auch in der breiten Gesellschaft intensiv diskutiert werden. Zwei zentrale Aspekte, die das Beschwerdemanagement maßgeblich beeinflussen, sind der Datenschutz und die Digitalisierung. Während der Schutz sensibler personenbezogener Daten eine grundlegende Voraussetzung für das Vertrauen in die NÖ Gesundheitseinrichtungen ist, und digitale Technologien neue Möglichkeiten für eine effizientere Bearbeitung von Beschwerden eröffnen, bringt die fortschreitende Digitalisierung auch Herausforderungen mit sich – insbesondere im Spannungsfeld mit den gesetzlichen Datenschutzvorgaben.

Datenschutz als Grundpfeiler des Beschwerdemanagements

Der Schutz von Gesundheitsdaten hat höchste Priorität, stellt das Beschwerdemanagement jedoch vor besondere Herausforderungen. Nicht selten empfinden Patientinnen und Patienten die Datenschutzvorgaben als bürokratische Hürde, obwohl sie gerade im sensiblen medizinischen Bereich essenziell sind. Wolfgang Bruckner, Beschwerdemanager im LK Korneuburg-Stockerau und im LK Hollabrunn, schildert seine Erfahrungen: „Datenschutz erlebe ich als sensiblen Bereich. Sobald es um Daten geht, die über allgemeingültige Informationen hinausgehen, erfolgt eine Bearbeitung nur nach Vorlage der notwendigen Einverständniserklärungen. Seitens der Beschwerdeführer wird Datenschutz häufig als unnötige Bürokratie bzw. Schikane bezeichnet.“ Auch Manuela Stiefsohn, Beschwerdemanagerin des UK St. Pölten sowie lokale Datenschutzkoordinatorin, unterstreicht die Bedeutung eines sicheren Umgangs mit personenbezogenen Daten: „Gesundheitsdaten sind hochsensible Daten und gehören besonders geschützt. Jede Patientin und jeder Patient muss darauf vertrauen

können, dass Datenschutz und Datensicherheit zu jeder Zeit gewährleistet sind.“

Digitalisierung als Chance und Herausforderung

Die Digitalisierung verändert die Art und Weise, wie Beschwerden eingebracht und bearbeitet werden. Moderne Technologien ermöglichen eine schnellere und direktere Kommunikation mit Patientinnen und Patienten. Diese Entwicklung führt zu einer höheren Erwartungshaltung hinsichtlich Reaktionszeiten und Erreichbarkeit. Sabrina Luftensteiner, MA, Beschwerdemanagerin im LK Mauer, berichtet über die Auswirkungen der Digitalisierung: „Die Digitalisierung hat das Beschwerdemanagement nicht nur schneller und direkter gemacht, sondern auch wesentlich komplexer in der Bearbeitung. Patientinnen und Patienten können ihre Anliegen jederzeit – auch anonym – äußern. Im Internet gehen anonyme und meist unreflektierte negative Kommentare und Bewertungen sehr leicht von der Hand. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beschwerdemanagements brauchen stets einen guten Überblick über die verschiedenen Kommunikationskanäle, um rasch auf Feedback, Beschwerden und Anfragen reagieren zu können.“ Auch Wolfgang Bruckner beobachtet eine zunehmende Verlagerung der Beschwerden in den digitalen Raum: „Die Mehrheit der Beschwerden wird via E-Mail bzw. Telefon abgewickelt, nur selten persönlich bzw. in Briefform. In den Telefonaten stelle ich ein zunehmend emotionales Verhalten der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer fest. Teils erhalte ich Anrufe noch während des Aufenthalts von Patientinnen und Patienten in Ambulanzen.“

Das Zusammenspiel von Datenschutz und Digitalisierung

Die Digitalisierung muss auch im Beschwerdemanagement unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Vorgaben erfolgen. Ein Beispiel für eine gelungene Umsetzung ist das Online-Feedbackformular, das in mehreren NÖ Kliniken eingeführt wurde. Manuela Stiefsohn, welche dessen Entwicklung maßgeblich angeregt hat, hebt die Vorteile dieser

digitalen Lösung hervor: „Österreich baut in Sachen Digitalisierung im Gesundheitswesen bereits auf einem guten Fundament auf. Der technologische Fortschritt bringt große Chancen, aber auch viele Risiken und Gefahren. So können uns digitale Technologien helfen, die Herausforderungen besser anzugehen. Unser Klinikum bietet seit geraumer Zeit, als erstes Klinikum in NÖ, die Möglichkeit, Lob/Kritik/Beschwerden online an unsere Klinik zu schicken.“ Auch Wolfgang Bruckner sieht darin eine Verbesserung: „Das neu geschaffene Feedbackformular auf der Homepage des jeweiligen Hauses ermöglicht eine strukturiertere Herangehensweise und beinhaltet für mich die für die Bearbeitung der Beschwerde notwendigen Erstinformationen.“

Das Online-Feedbackformular ist bereits auf den Internetseiten zahlreicher NÖ Kliniken verfügbar; das Angebot wird laufend ausgebaut. Durch digitale Lösungen wie diese können Datenschutz und Effizienz im Beschwerdemanagement in den NÖ Gesundheitseinrichtungen in Einklang gebracht werden.

Jessica Prinz, BA BSc
Department Beschwerdemanagement, Patientensicherheit
Abteilung Strategie und Qualität Medizin, Vorstand Medizin und Pflege

NÖ Landesgesundheitsagentur

4 INTERNES

4.1 Unser Team

Mag. Michael Prunbauer
Jurist, NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Dr.in Susanne Schöberl
Medizinerin

FACHBEREICH „Patienten-Entschädigungsfonds/ Haftung/ Öffentlichkeitsarbeit“

Mag.a Maria Pechter-Parteder
Juristin

Mag.a Christine Frühling, LL.M.
Juristin

Martin Kräftner
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger

FACHBEREICH „Beschwerdemanagement“

Simone Klingenbrunner
Büroleitung,
Sachbearbeiterin

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Andrea Roberts
Sachbearbeiterin

Theresa Heinzl
Sachbearbeiterin

FACHBEREICH „Team Pflegeanwaltschaft“

Jana Bôtošová-Watzal, BSc
Teamleitung
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

4.2 Personelle Veränderungen

Auch 2024 gab es einige personelle Veränderungen in der NÖ PPA.

Frau **Mag.ª (FH) Lisa Haderer** verließ mit 1. Februar 2024 nach acht Jahren leitender Tätigkeit im „Fachbereich Pflegeanwaltschaft" den Landesdienst um sich einer neuen Aufgabe im mobilen Pflegebereich zu widmen.

Frau **Mag.ª Christine Frühling, LL.M.** nahm mit 19. Februar 2024 mit einem Beschäftigungsausmaß von 20 Wochenstunden ihre Tätigkeit mit dem Schwerpunkt Sterbeverfügung auf.

Frau **Vanessa Schmidt** ergänzte kurzzeitig von 15.07.2024 bis 30.08.2024 das Team des Beschwerdemanagements, entschied sich jedoch währenddessen den Landesdienst ebenfalls zu verlassen und in der Privatwirtschaft Fuß zu fassen.

Herr **Dr. Bachinger** trat nach 25 Jahren Tätigkeit als NÖ Patienten- und Pflegeanwalt mit 01.09.2024 den Ruhestand an. Seine Agenden wurden mit September 2024 von **Mag. Michael Prunbauer** übernommen, der zum neuen Leiter der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bestellt wurde.

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 Rechte von Patientinnen und Patienten und Bewohnerinnen und Bewohnern.

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. Ab 1. Oktober 1999 hatte Dr. Gerald Bachinger die Funktion des niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwalts bis 31. August 2024 inne. Mit Beschluss der NÖ Landesregierung wurde nun Mag. Michael Prunbauer am 3. September 2024 zum NÖ Patienten-und Pflegeanwalt bestellt.

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist die zentrale Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten von Gesundheitseinrichtungen, für Bewohnerinnen und Bewohner 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 Patienten und Bewohnerinnen und Bewohnern, 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
- NÖ 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**

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 die NÖ PPA:
unabhängig, engagiert und kompetent für Patientinnen, Patienten und pflegebedürftige Menschen da.

Als multiprofessionelles Team objektivieren wir individuelle Anliegen, unterstützen proaktiv die Sicherstellung von Bewohnerinnen- und Bewohnerrechten und tragen damit zur Qualitätssicherung im Gesundheits- und Pflegebereich bei.

Ein achtsames Miteinander und eine einfühlsame, offene und wertschätzende Kommunikation sind uns wichtig.

Durch unser tägliches Tun wollen wir einen spürbar positiven Unterschied machen.

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 und Mitarbeiter 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-3100 St. Pölten
Hypogasse 1, 2. Stock
(02742) 9005 DW 15575
www.patientenanwalt.com

Fotos: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Gestaltung: Mag. Michael Prunbauer, Martin Kräftner, Mag.(FH) Kurt Weilinger
Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
August 2025