



Unabhängig.
Weisungsfrei.
Für Ihr Anliegen.

TÄTIGKEITSBERICHT 2025

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2025

Vorwort

2025 war das erste volle Geschäftsjahr unter der neuen Leitung der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft nach der langjährigen Ära von Dr. Gerald Bachinger. Die Bilanz dieses Jahres kann sich sehen lassen: Es war das Jahr mit der zweithöchsten Anzahl an Geschäftsfällen seit Bestehen der NÖ PPA (nach 2021 - „Ausreißer“ aufgrund der Corona-Pandemie). Ein besonderer Anstieg war bei den Beratungstätigkeiten zu verzeichnen, welche nicht nur quantitativ zulegen, sondern auch an Komplexität gewonnen haben. Dabei sind auch die Beratungs- und Unterstützungsdienste für Menschen, die sich über einen assistierten Suizid (Sterbeverfügung) informieren oder diesen Weg schließlich auch für sich wählen, zu erwähnen. Gerade dieses sensible Thema erfordert ebenso hohe fachliche Expertise als auch zwischenmenschliche Sozialkompetenz und ist daher auch notwendigerweise ressourcenintensiv. Auch im „klassischen Kernbereich“ unserer Tätigkeit wurden unsere Dienste verstärkt nachgefragt: Die Anzahl unserer außergerichtlichen Überprüfungen möglicher Behandlungsfehler hat sowohl im Bereich der Krankenanstalten als auch im niedergelassenen Bereich deutlich zugenommen.

Neben diesen steigenden Anforderungen waren es vor allem personelle Neuerungen bzw. neue Rollenverteilungen innerhalb des Teams, die es notwendig machten, sich auch mit den eigenen Strukturen und Abläufen zu beschäftigen. In einer zweitägigen internen Klausur widmeten wir uns als neues Team der Entwicklung unseres Leitbildes, den Rollen in unserem Team sowie der Aktualisierung unseres Organigramms. Dabei möchte ich mich besonders bei der Abteilung Personalmanagement beim Amt der NÖ Landesregierung für die Unterstützung herzlich bedanken.

Als besonderes „Highlight“ freut es mich, dass die NÖ PPA Gastgeberin der Tagung der **ARGE Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs** im Oktober 2025 in St. Pölten war. Diskutiert wurden aktuelle Themen des Gesundheitswesens, von unzureichenden Regelungen im Humanmedizinforchungsrecht, über die Weiterentwicklung der Rechte von pflegebedürftigen Menschen, dem Ausbau der Patienten-Entschädigungsfonds bis hin zur schwierigen Situation von Menschen mit ME/CFS Erkrankungen.

Gesundheitspolitisch begleiteten uns vor allem drei große Themen:

Im März wurde der **Gesundheitsplan 2040+** der Öffentlichkeit präsentiert. Er ist ein in Österreich einmaliges Reformprogramm, das nicht nur auf eine Neustrukturierung der Spitallandschaft in NÖ abstellt, sondern auch die Primärversorgung im niedergelassenen Bereich (Primärversorgungszentren) als auch die Rettungskette mitdenkt. Damit wird ein patientenorientierter Planungsansatz verfolgt, der sich in den sieben Leitprinzipien des Gesundheitsplans 2040+ widerspiegelt. Viel mehr als die gegenwärtigen und zukünftigen finanziellen Herausforderungen macht die demografische Entwicklung unserer Gesellschaft eine grundlegende Strukturanpassung der Gesundheitsversorgung unumgänglich. Diese demografische Entwicklung ist seit Jahrzehnten bekannt, und sie wird sich - unabhängig von Protestkundgebungen und lokalpolitischen Interessen - fortsetzen. Fiskalratspräsident Christoph Badelt sprach zu Recht von einer „demografischen Bombe“. Es stellt sich die Frage, ob wir es als Gesellschaft gemeinsam schaffen, die Strukturen des Gesundheitswesens an die sich ändernden Rahmenbedingungen anzupassen oder ob wir das Spannungsfeld zwischen bestehenden Strukturen und neuen Rahmenbedingungen sehenden Auges stetig größer werden lassen, bis die Strukturen unkontrolliert kollabieren. Daher wird der Gesundheitsplan 2040+ durch die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft auch grundsätzlich unterstützt. Transparente Information und Kommunikation müssen forciert werden, um Ängste und Sorgen der Bevölkerung nicht zu übergehen, sondern im offenen Dialog zu reflektieren, wovon im besten Fall alle Beteiligten profitieren. In diesem Sinne haben wir auch unsere Öffentlichkeitsarbeit zu diesem Thema aktiv betrieben (z. B. Pressestatements, Newsletter, ORF Radio NÖ „Ein Ort am Wort“).

Neben der Frage, wie die Gesundheitsversorgung der NÖ Bevölkerung in Zukunft gewährleistet werden kann, stellt sich aktuell die Situation für an **ME/CFS Erkrankte** katastrophal dar. Myalgische Enzephalomyelitis/Chronisches Fatigue-Syndrom (ME/CFS) ist eine schwere, oft postinfektiöse neuroimmunologische Erkrankung, die zu extremer Erschöpfung und Belastungsintoleranz führt. Betroffene erleben eine drastische Leistungsminderung, Schmerzen und neurokognitive Störungen. Österreichweit fehlt es an entsprechender Versorgung. Daneben sind Patientinnen und Patienten mit mangelndem Wissen und Verständnislosigkeit von Gutachterinnen und Gutachtern konfrontiert, stehen diesen in sozialversicherungsrechtlichen Verfahren

machtlos gegenüber und haben neben ihren körperlichen Beschwerden auch existenzielle finanzielle Sorgen. Die ARGE Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs fordert hierbei insbesondere die konsequente und rasche Umsetzung des Nationalen Aktionsplans zu postakuten Infektionssyndromen.

Im Laufe des Jahres 2025 verstärkte sich die Problematik betreffend **Gastpatientinnen und Gastpatienten** in Wien zusehends. Da sich das Land Wien bei der Finanzierung der Behandlung von Gastpatientinnen und Gastpatienten offenbar benachteiligt sieht, werden Patientinnen und Patienten aus NÖ von Wiener Krankenanstalten abgewiesen (ausgenommen sind Notfälle und Behandlungen, die nur in Wien durchgeführt werden können). Als NÖ PPA akzeptieren wir nicht, dass ein Finanzierungsstreit auf dem Rücken der Patientinnen und Patienten ausgetragen wird. Eine Anrufung des Gesundheitsministeriums blieb allerdings ebenso erfolglos wie ein offener Brief an den zuständigen Wiener Stadtrat Herrn Peter Hacker. Hervorheben möchte ich, dass der offene Brief in bester Kooperation mit der Ärztinnen- und Ärztekammer für NÖ und der Ärztekammer für Burgenland erfolgte, um hier gemeinsam im Interesse der Patientinnen und Patienten vorzugehen. Auch auf politischer Ebene konnte offenbar keine Einigung erzielt werden, weshalb sich das Land NÖ dazu entschloss, einen durch ein Wiener Spital abgewiesenen Patienten bei einer Klage gegen den Spitalsträger zu unterstützen, wobei die NÖ PPA hierbei koordinierend eingebunden ist. Wir sind zuversichtlich, dass es mit diesem Präzedenzfall gelingen kann, die rechtliche Unzulässigkeit von Patientinnen- und Patientenabweisung wegen ihres inländischen Wohnsitzes aufzuzeigen. Nichtsdestoweniger wird es ungeachtet der rechtlichen Aspekte eine politische Einigung brauchen. Letztlich ist die Gastpatienten-Thematik auch ein Symptom des zersplitterten Kompetenz- und Finanzierungsschlingens des österreichischen Gesundheitssystems. Ob eine grundsätzliche Lösung, die sich zuallererst an den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten orientiert, in Aussicht ist, wird erst die für **2026** angekündigte **Gesundheitsreform** zeigen.

Mit den besten Wünschen für Ihre Gesundheit verbleibt, Ihr

Mag. Michael Prunbauer
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1 Einleitung	7
1.1 Historie und Allgemeines	7
1.2 Organisation	8
1.3 Rechtsgrundlagen	9
1.3.1 § 1 NÖ PPA-G Zweck, Einrichtung und Stellung	9
1.3.2 § 2 NÖ PPA-G Aufgaben und Zuständigkeiten	10
1.3.3 § 3 NÖ PPA-G Prüfmöglichkeiten	11
1.3.4 § 5 NÖ PPA-G Tätigkeitsbericht	12
2 Geschäftsfälle	13
2.1 Übersicht	13
2.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle gesamt	13
2.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr	14
2.2 Geschäftsfälle im Detail	15
2.2.1 Landeskliniken	15
2.2.2 Niedergelassener Bereich	20
2.2.3 Langzeitpflegebereich	22
2.2.4 Beispiele aus der täglichen Praxis	28
2.3 Patientenverfügungen	31
2.3.1 Erstellung	31
2.3.2 Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht	32
2.3.3 Verlauf der vergangenen Jahre	32
2.3.4 Anmerkung zum Verfügungstext	33
2.3.5 Alter und Motive für die Errichtung	34
2.4 Sterbeverfügung	35
3 Beschwerdefälle und Meldungen	37
3.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen	37
3.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle	38

3.3	Summe der Beschwerdefälle	39
3.4	Höhe der Schadenersatzbeträge.....	40
4	Kommunikation und Interaktion	42
4.1	Telefongespräche	42
4.2	Besprechungen im Zusammenhang mit Beschwerdefällen.....	42
4.3	Homepage.....	43
4.4	Öffentlichkeitsarbeit.....	44
4.4.1	Internationale Zusammenarbeit.....	46
4.4.2	Netzwerk - Ombudsstellen (NeO)	47
5	Personelle Aufstellung der NÖ PPA.....	51

1 Einleitung

1.1 Historie und Allgemeines

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (NÖ PPA) 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 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 Mag. Michael Prunbauer am 3. September 2024 zum NÖ Patienten- und Pflegeanwalt bestellt.

Die NÖ PPA ist 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
 - 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, bzw. Missstände vorliegen
- Rechtsberatung in Hinblick auf Fragen zu den Patientenrechten
- Patienten-Entschädigungsfonds
- ELGA-Ombudsstelle
- Unterstützung bei der Erstellung einer Patientenverfügung
- Unterstützung bei der Erstellung einer Sterbeverfügung

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 NÖ Patienten-Entschädigungsfonds, der seit Mitte des Jahres 2001 zum Aufgabenbereich der NÖ PPA gehört. In Hinblick auf diesen Fonds wird jährlich ein eigener [Tätigkeitsbericht](#) veröffentlicht.

Neues Leitbild der NÖ PPA

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 spürbaren Unterschied machen.

1.2 Organisation

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist ein Organ des Landes Niederösterreich. Sie ist bei ihren Entscheidungen nicht an Weisungen gebunden und ist, soweit erforderlich und gesetzlich nicht anderes bestimmt ist, zur Geheimhaltung über alle aus der Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen.

Die betroffenen Einrichtungen sowie deren Rechtsträger haben der NÖ PPA auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren, Auskünfte zu erteilen und kostenlose Kopien von Aufzeichnungen, der Krankengeschichte oder der Pflegedokumentation zu übermitteln.

1.3 Rechtsgrundlagen

Die Aufgaben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft sind seit dem 1.1.2020 im NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz (NÖ PPA-G) geregelt.

1.3.1 § 1 NÖ PPA-G Zweck, Einrichtung und Stellung

„(1) In Umsetzung des Art. 29 in Verbindung mit Art. 1 der Art. 15a B-VG Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta), LGBl. 0820, ist zur Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Patienten und Patientinnen sowie der pflegebedürftigen Menschen beim Amt der NÖ Landesregierung eine NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft einzurichten.

(2) (Verfassungsbestimmung) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist ein Organ des Landes Niederösterreich. Sie untersteht dienstrechtlich und organisatorisch der NÖ Landesregierung und ist bei ihren Amtshandlungen und Entscheidungen nicht an Weisungen gebunden und ist, soweit erforderlich und gesetzlich nicht anderes bestimmt ist, zur Geheimhaltung über alle aus der Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen

1. aus zwingenden integrations- oder außenpolitischen Gründen,
 2. im Interesse der nationalen Sicherheit,
 3. im Interesse der umfassenden Landesverteidigung,
 4. im Interesse der Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung und Sicherheit,
 5. zur Vorbereitung einer Entscheidung,
 6. zur Abwehr eines erheblichen wirtschaftlichen oder finanziellen Schadens einer Gebietskörperschaft oder eines sonstigen Selbstverwaltungskörpers oder
 7. zur Wahrung überwiegender berechtigter Interessen eines anderen
- verpflichtet.“

1.3.2 § 2 NÖ PPA-G Aufgaben und Zuständigkeiten

„(1) Die Tätigkeit der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft erstreckt sich insbesondere auf folgende in Niederösterreich gelegene Einrichtungen:

1. Krankenanstalten,
2. Kuranstalten und Kureinrichtungen,
3. Pflegeheime, Pflegeeinheiten und Pflegeplätze sowie
4. Einrichtungen zur Betreuung von Menschen mit Behinderungen, sofern es sich nicht um Einrichtungen handelt, die ausschließlich einer gewerberechtlichen Bewilligung unterliegen.

(2) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat

1. Beschwerden von Personen über ihre mangelnde medizinische Behandlung, Versorgung, Pflege und Betreuung in den in Abs. 1 Z 1 bis 3 genannten Einrichtungen entgegenzunehmen und zu bearbeiten. Ausgenommen davon sind Beschwerden, die sich auf verwaltungsbehördliche oder gerichtliche Verfahren beziehen;
2. Beschwerden über jede Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch in den in Abs. 1 Z 4 genannten Einrichtungen entgegenzunehmen und zu bearbeiten;
3. in Streitfällen betreffend medizinische Behandlung, Versorgung, Pflege und Betreuung zu vermitteln sowie den Versuch einer außergerichtlichen Schadensregulierung zu machen;
4. Mängel oder Missstände in den in Abs. 1 genannten Einrichtungen unbeschadet der behördlichen Zuständigkeit aufzuklären sowie
5. zur Verbesserung der Betreuungsqualität und zur Vermeidung von Mängeln und Missständen in den in Abs. 1 Z 3 genannten Einrichtungen durch Kontaktaufnahme vor Ort und Abgabe von Empfehlungen präventiv vorzugehen.

(3) Aufgaben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft sind weiters

1. die Beratung und Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit Patientinnen- bzw. Patienten- und Bewohnerinnen- bzw. Bewohnerrechten;
2. die Errichtung von verbindlichen Patientenverfügungen nach Maßgabe der organisatorischen Möglichkeiten;
3. die Vertretung von Patientinnen- und Patienteninteressen in Belangen des Gesundheitswesens;

4. Begutachtung von Gesetzen, Verordnungen und sonstigen Rechtsvorschriften sowie Erteilung von Anregungen und Vorschlägen im Sinne der Wahrnehmung der Rechte von Patientinnen bzw. Patienten und Bewohnerinnen bzw. Bewohnern in den in Abs. 1 genannten Einrichtungen, sowie
5. die Kooperation und Zusammenarbeit mit den anderen unabhängigen Patientenvertretungen und Patientenselbsthilfegruppen im Sinne von Art. 29 der Art. 15a B-VG Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta), LGBl. 0820.

(4) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist die Geschäftsstelle des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds (§§ 6 ff).

(5) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft betreibt den dezentralen Standort der ELGA-Ombudsstelle im Falle einer Beauftragung gemäß § 10 Abs. 1 der ELGA-Verordnung 2015, BGBl. II Nr. 106/2015.“

1.3.3 § 3 NÖ PPA-G Prüfmöglichkeiten

„(1) Die in § 2 Abs. 1 genannten Einrichtungen sowie deren Rechtsträger haben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft zur Erfüllung der in § 2 Abs. 2 genannten Aufgaben auf Verlangen

1. Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln,
2. Akteneinsicht zu gewähren,
3. Auskünfte zu erteilen sowie
4. kostenlose Kopien von Aufzeichnungen, der Krankengeschichte oder der Pflegedokumentation zu übermitteln.

In diesen Fällen sind gesetzliche Verschwiegenheitspflichten gegenüber der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft nicht wirksam. Bei begründetem Verdacht auf Mängel oder Missstände in den in § 2 Abs. 1 genannten Einrichtungen ist im Zuge der Akteneinsicht auch Einsicht in Krankengeschichten und Pflegedokumentationen zu gewähren, wobei insbesondere die Voraussetzungen zur Rechtmäßigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. c der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. L119 vom 4. Mai 2016, S. 1 zu beachten sind.

(2) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft kann zur Erfüllung ihrer Aufgaben andere Personen oder Einrichtungen, wie insbesondere Sachverständige, beziehen.

(3) Die zuständigen Landes- und Gemeindeorgane haben die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bei Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen und sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte oder Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren oder Auskünfte zu erteilen. In diesen Fällen sind gesetzliche Verschwiegenheitspflichten gegenüber der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft nicht wirksam.

(4) Andere Personen oder Einrichtungen sind von der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft einzuladen, zu konkreten Vorbringen Stellung zu nehmen.“

1.3.4 § 5 NÖ PPA-G Tätigkeitsbericht

„(1) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat alle zwei Jahre einen Bericht an die NÖ Landesregierung zu erstatten.

(2) Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft muss die NÖ Landesregierung weiters auf Verlangen über alle Gegenstände ihrer Geschäftsführung informieren.“

2 Geschäftsfälle

Als Geschäftsfall wird grundsätzlich jede Bearbeitung bezeichnet, die einen schriftlichen „Aufwand“ verursacht. Daneben gibt es noch eine hohe Anzahl an telefonischen Bearbeitungen in Form von Beratungen, Auskünften und Beschwerdeerledigungen, die nicht verschriftlicht und damit auch nicht erfasst werden.

2.1 Übersicht

Die Geschäftsfälle, die erfasst werden, setzen sich aus unterschiedlichen Bereichen zusammen und umfassen dabei die Landeskliniken, den niedergelassenen ärztlichen Bereich, die Sozialversicherungsträger, den Langzeitpflegebereich, Bearbeitungen durch den Fachbereich Gesundheits- und Krankenpflege, Beratungstätigkeiten, die Ethikkommission, den Entschädigungsfonds, Patienten- und Sterbeverfügungen sowie den Bereich „Sonstige“, in dem jene Fälle erfasst werden, die keiner der zuvor genannten Stellen zuordenbar sind.

2.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle gesamt

Die Gesamtheit aller bei der NÖ PPA schriftlich erfassten Bearbeitungen ist in der nachstehenden Graphik als „Gesamtanzahl aller Geschäftsfälle 2010 bis 2025“ zusammengefasst.

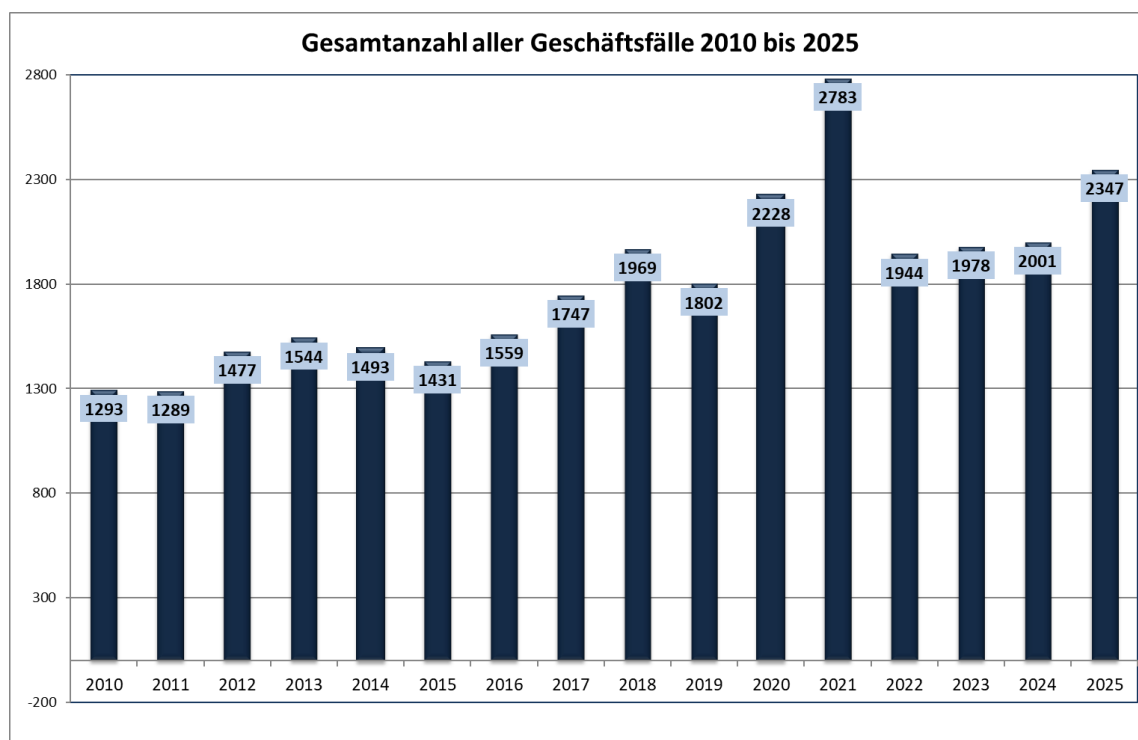


Abbildung 1: Gesamtanzahl der erfassten Geschäftsfälle 2010-2025, eigene Darstellung

Von 2024 auf 2025 ist ein Anstieg der gesamten Geschäftsfälle um rund 17 % zu verzeichnen. Im Trendverlauf der letzten fünfzehn Jahre ist hier ein kontinuierlicher Anstieg zu beobachten. Ausreißer nach oben stellen die Jahre 2020 und 2021 dar, in denen pandemiebedingt die Geschäftsfälle höher lagen. Nach Ende der Corona-Pandemie setzen die Werte wieder den vorpandemischen Trend im Sinne eines kontinuierlichen Wachstums fort.

2.1.2 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. Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ ist im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg der Geschäftsfälle um 46 % zu verzeichnen.

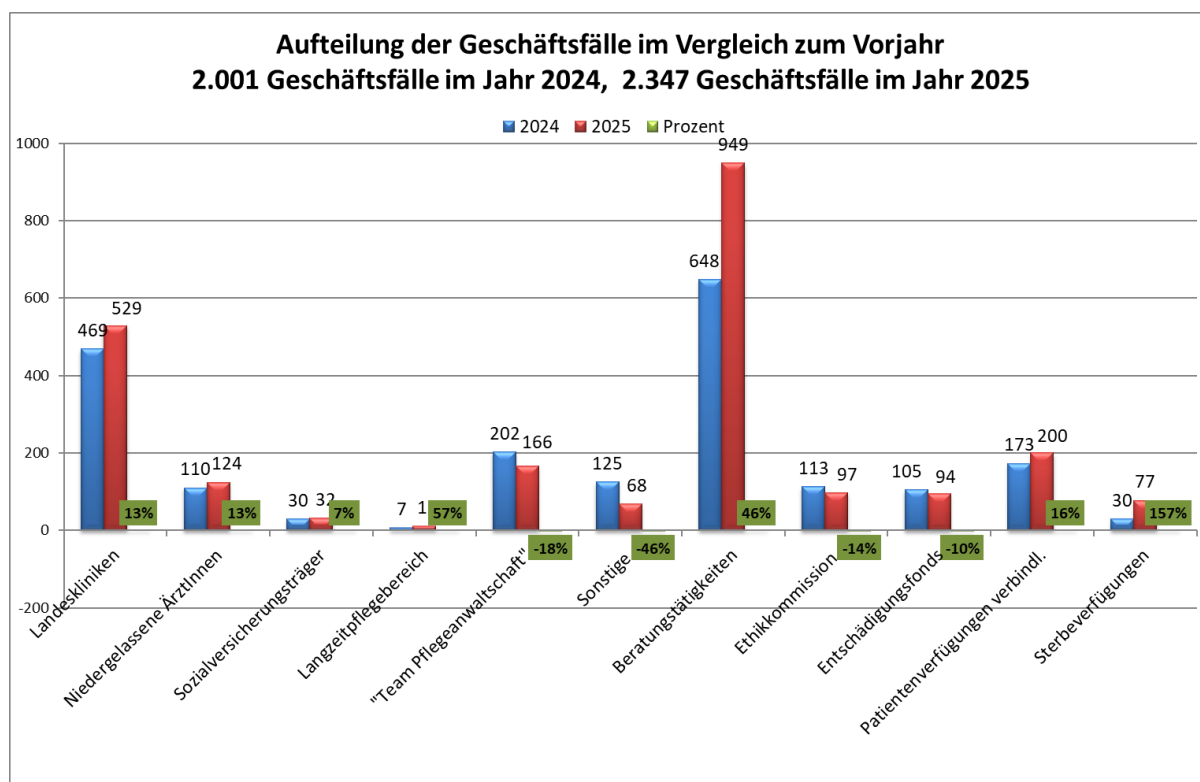


Abbildung 2: Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr, eigene Darstellung

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

Bei den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten für Allgemeinmedizin beziehungsweise Fachärztinnen und Fachärzten sowie Zahnärztinnen und Zahnärzten war ein **Zuwachs** von zirka 12 % festzustellen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger **stiegen** die bearbeiteten Beschwerden um rund 7 % an.

Insbesondere im Langzeitpflegebereich kam es zu einem ausgeprägten **Anstieg** der Beschwerdefälle um 57 %.

Der Fachbereich Pflegeanwaltschaft verzeichnete insgesamt 166 Geschäftsfälle. Dies entspricht einem **Rückgang** von 18 %.

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 **Reduktion** der Geschäftsfälle um 46 %.

Im Jahr 2025 wurden 97 Projekte im Zuge der monatlichen Sitzungen der NÖ Ethikkommission mit Unterstützung der NÖ PPA behandelt. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr einen **Rückgang** von 14 %.

Beim NÖ Patienten-Entschädigungsfonds kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem **Rückgang** der Anzahl der Fälle um rund 10 %. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2025 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

2025 wurden insgesamt 200 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA geprüft und beurkundet, was einem **Anstieg** der Fälle um 16 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht.

Einen deutlichen Zuwachs an Geschäftsfällen gab es im Bereich der Sterbeverfügungen. 77 verzeichnete Geschäftsfällen bedeuten eine Zunahme von 157 % im Vergleich zum Vorjahr.

2.2 Geschäftsfälle im Detail

2.2.1 Landeskliniken

2.2.1.1 Beschwerdefrequenz der einzelnen Kliniken (Benchmark)

Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele Patientinnen und Patienten, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten

Aufenthalte), sich im Berichtsjahr über die NÖ Kliniken beschwert haben. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landeskrankenhaus Hochegg, Landeskrankenhaus Mauer sowie das Psychosomatische Zentrum Waldviertel in Eggenburg) sind aufgrund einer Nichtvergleichbarkeit mit den restlichen 22 allgemeinen Kliniken in der nachstehenden Graphik nicht miteinbezogen.

Insgesamt verzeichnen die stationären Klinikaufhalte einen Rückgang um 9.030 Fälle im Vergleich zum Vorjahr, was auf den Ausbau der ambulanten Betreuung, vorwiegend im Bereich der Augenheilkunde zurückzuführen ist, wodurch weniger tagesklinische Aufenthalte erforderlich sind.

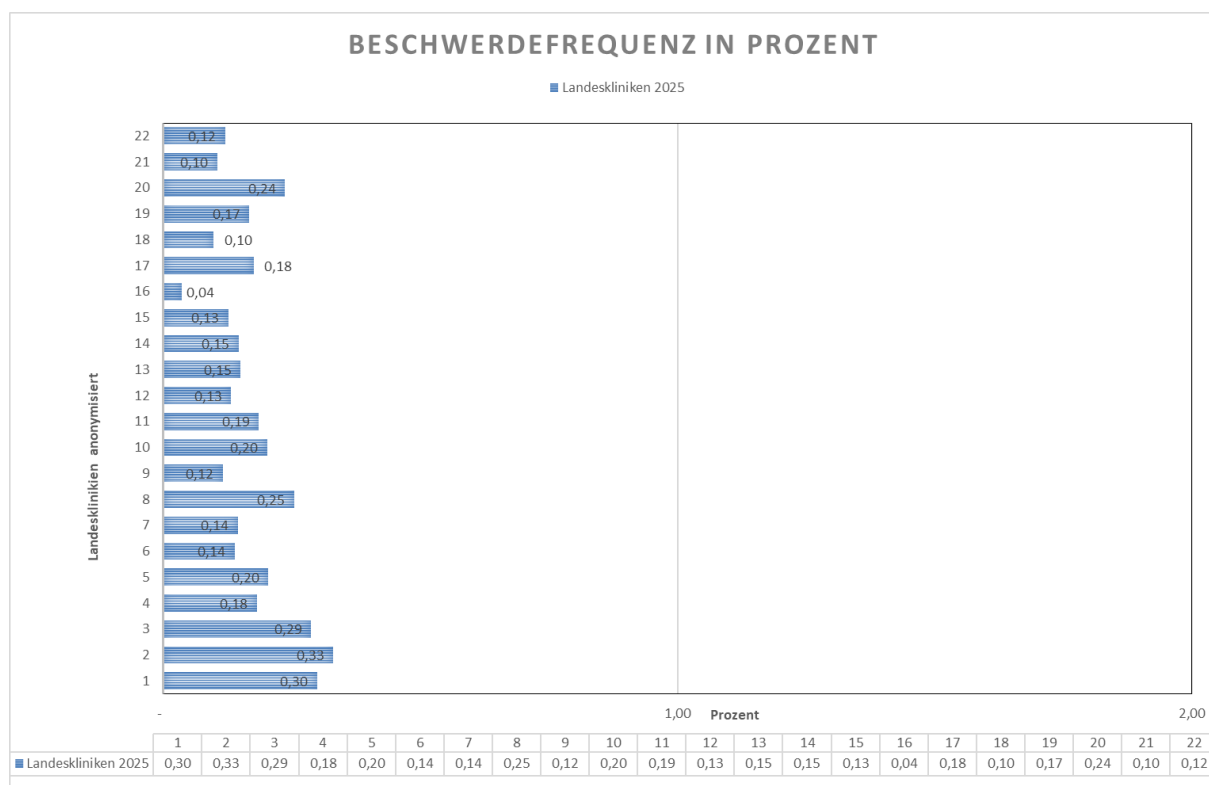


Abbildung 3: Benchmark Landeskliniken-intern bezüglich der jeweiligen Beschwerdefrequenzen, eigene Darstellung

Aus der Graphik geht hervor, dass der prozentuelle Anteil der Beschwerden gemessen an den Gesamtaufhalten der einzelnen Kliniken bei allen Einrichtungen bei unter einem Prozent liegt, so haben sich beispielsweise in der Klinik Nr. 16 lediglich 0,04 Prozent der stationär behandelten Personen bei der NÖ PPA beschwert.

Die Höhe der Beschwerdezahlen unterliegt dabei in den einzelnen Kliniken einer großen Schwankungsbreite: Während in einem Klinikum von nur lediglich jeder 2770. behandelten Person eine Beschwerde an die NÖ PPA erging, brachte in einem anderen

bereits jede 303. zu behandelnde Person eine Beschwerde ein. Insgesamt wurden im Jahr 2025 in den NÖ Landeskliniken 293.841 Personen stationär behandelt. Man muss hier anmerken, dass aufgrund der unterschiedlichen Fachgebiete und Größen der einzelnen Kliniken und den damit einhergehenden Unterschieden in den Fallzahlen, eine direkte Vergleichbarkeit schwierig ist. Es ist einleuchtend, dass mit einer höheren Frequentierung/Fallzahlen naturgemäß auch eine höhere Zahl an Beschwerden einhergeht. Weiters anzumerken ist, dass nicht automatisch von den Beschwerdezahlen auf die medizinische beziehungsweise pflegerische Qualität des jeweiligen Hauses rückgeschlossen werden darf. Andernfalls wäre es auch nicht neutral zu behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nicht im engen Zusammenhang mit der medizinischen beziehungsweise pflegerischen Qualität zu tun hat.

2.2.1.2 Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre

Die durchschnittliche Beschwerdefrequenz ergibt sich aus dem arithmetischen Mittel aller eingelangten Beschwerden über die Kliniken, gemessen an den gesamtstationären Aufnahmezahlen. Der daraus errechnete Wert ergibt für das Jahr 2025, dass sich durchschnittlich eine/r von 718 behandelten Patientinnen und Patienten beschwerte.

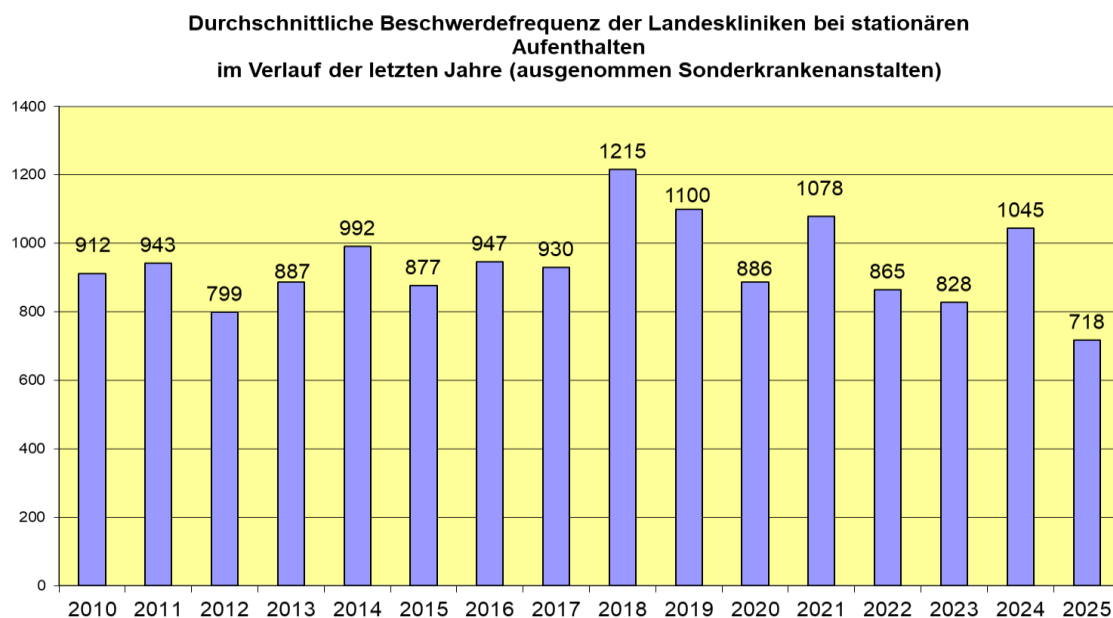


Abbildung 4: Durchschnittliche Beschwerdefrequenz der Landeskliniken, eigene Darstellung

Damit zeigt sich im Vergleich zu den Vorjahren eine deutliche Zunahme der Beschwerdefrequenz. Während 2024 „nur“ jede 1.045 Patientin bzw. Patient bei der NÖ PPA eine Beschwerde eingereicht hat, war es im Jahr 2025 jede 718. Patientin bzw. Patient.

2.2.1.3 Gesamtzahl der Beschwerden über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre

In absoluten Zahlen gerechnet wurden im Jahr 2025 bei der NÖ PPA 529 Beschwerden erhoben, die Patientenaufenthalte in den NÖ Landeskliniken betrafen. Im Jahr davor waren es 469 Beschwerden. Es gab in diesem Feld somit einen Anstieg der Beschwerden von rund 18 % im Vergleich zum Vorjahr. Es setzt sich hiermit der Trend der letzten Jahre in Richtung eines kontinuierlichen Anstiegs fort.

Anzahl der Beschwerden bei den stationären Aufenthalten in den Landeskliniken

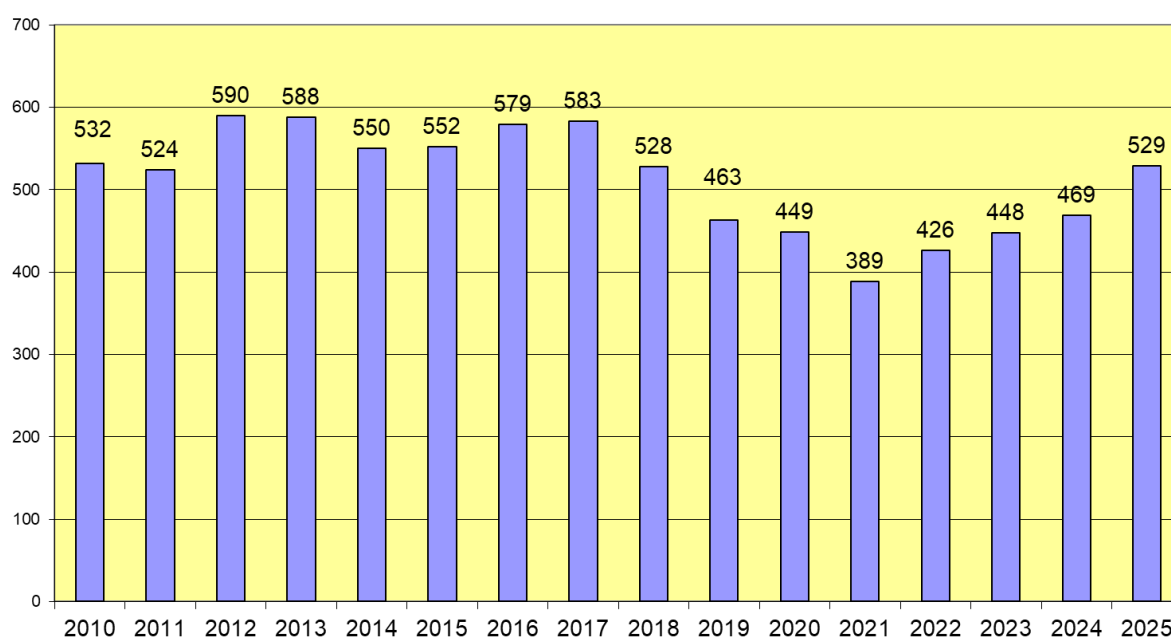


Abbildung 5: Anzahl der Beschwerden in den Landeskliniken, eigene Darstellung

2.2.1.4 Aufteilung nach Fachgebieten

Die Fachgebiete Orthopädie, Innere Medizin, Chirurgie sowie Unfallchirurgie, gefolgt von den Fachgebieten Gynäkologie und Geburtshilfe sind Spitzenreiter mit einem rund 78%igen Anteil an der Gesamtanzahl aller Beschwerden betreffend die NÖ Landeskliniken. Hierbei ist anzumerken, dass sich damit zum Vorjahr keine nennenswerte Abweichung ergeben hat, sich jedoch in der prozentuellen Verteilung innerhalb der genannten Fachgebiete zum Teil sehr deutliche Änderungen ergeben haben. Die deutlichste Veränderung ist im Fachgebiet der Orthopädie zu vermerken, dies ist jedoch dem Umstand geschuldet, dass die Fachbereiche Unfallchirurgie und Orthopädie zusammengelegt wurden und es reine Unfallchirurgien kaum noch in den Einrichtungen

gibt, weshalb hier ein Rückgang in dem einen und ein Anstieg in dem anderen Bereich zu verzeichnen ist.

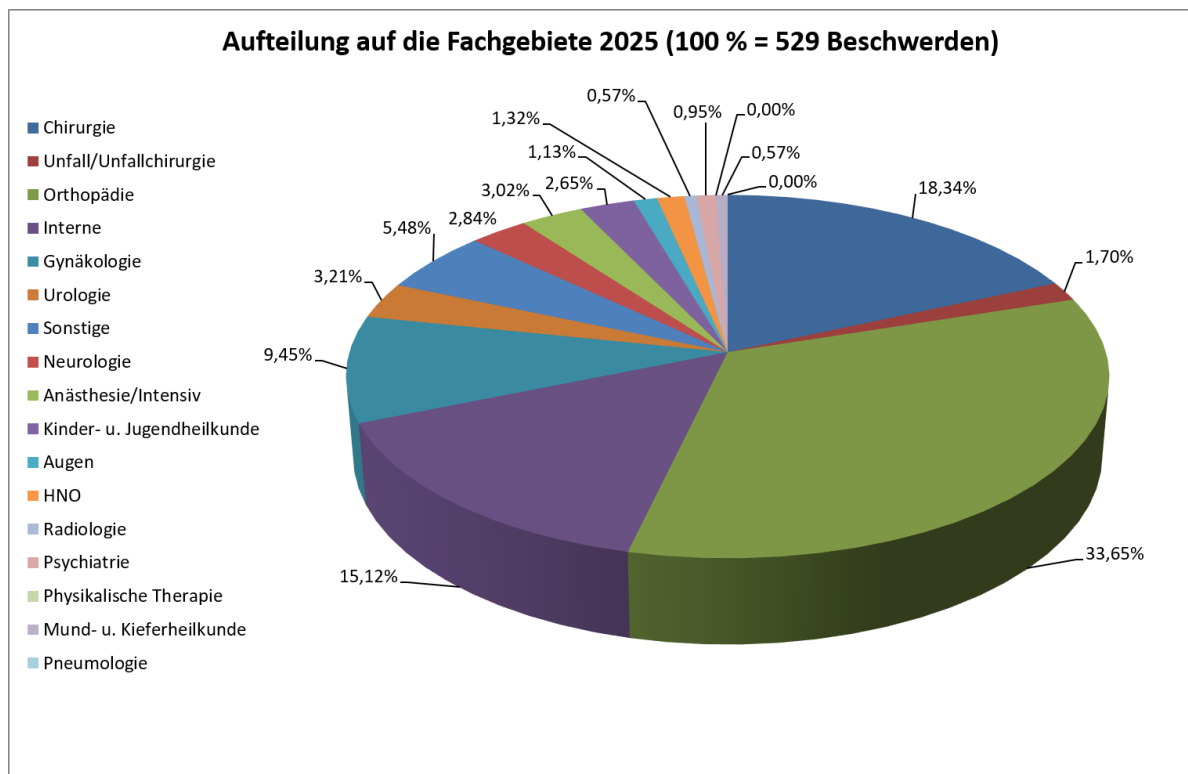


Abbildung 6: Beschwerdehäufigkeit in den einzelnen Fachgebieten, eigene Darstellung

Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2025 zu beobachten, dass insbesondere die invasiven Fachgebiete (vor allem Orthopädie, Chirurgie, Unfallchirurgie, gefolgt von der Inneren Medizin) auch im NÖ Patienten-Entschädigungsfonds einen großen Teil ausmachen. 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.).

2.2.1.5 Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr

Aufgrund der in den einzelnen Kliniken 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.

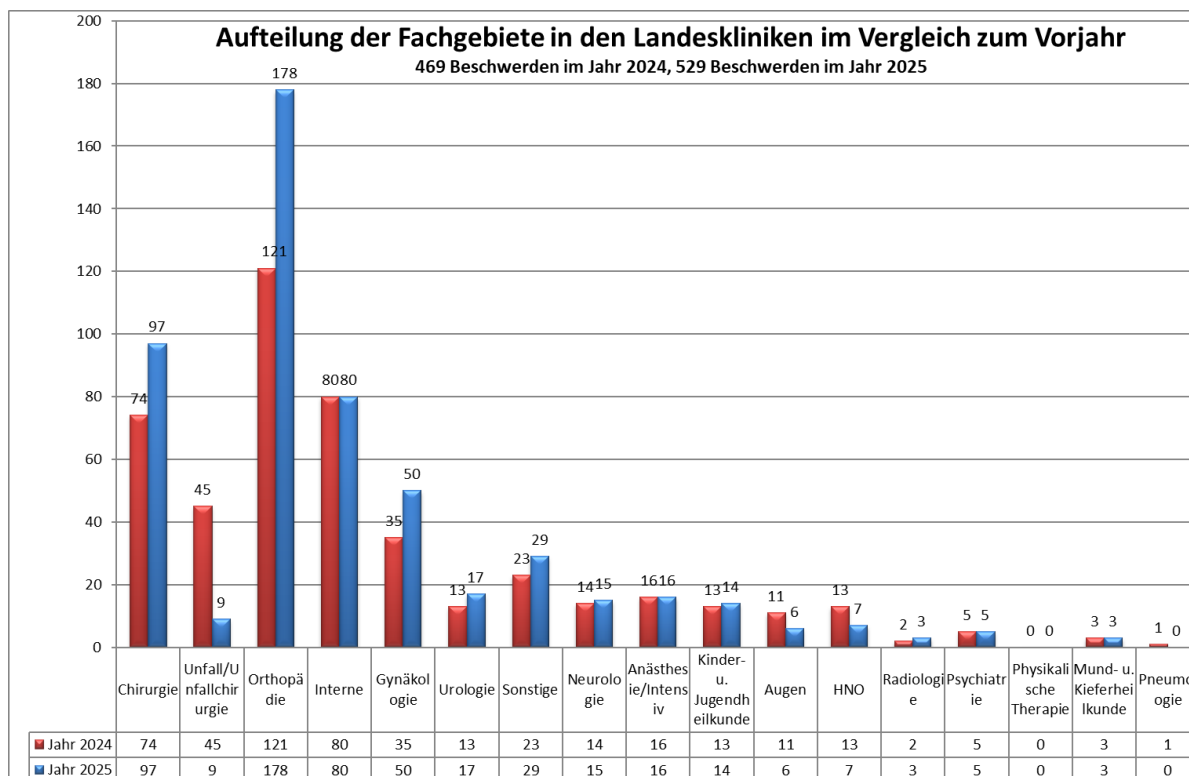


Abbildung 7: Beschwerden nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr, eigene Darstellung

2.2.2 Niedergelassener Bereich

Insgesamt langten 90 Beschwerden im Zusammenhang mit den Leistungen aller in NÖ niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten in die NÖ PPA ein.

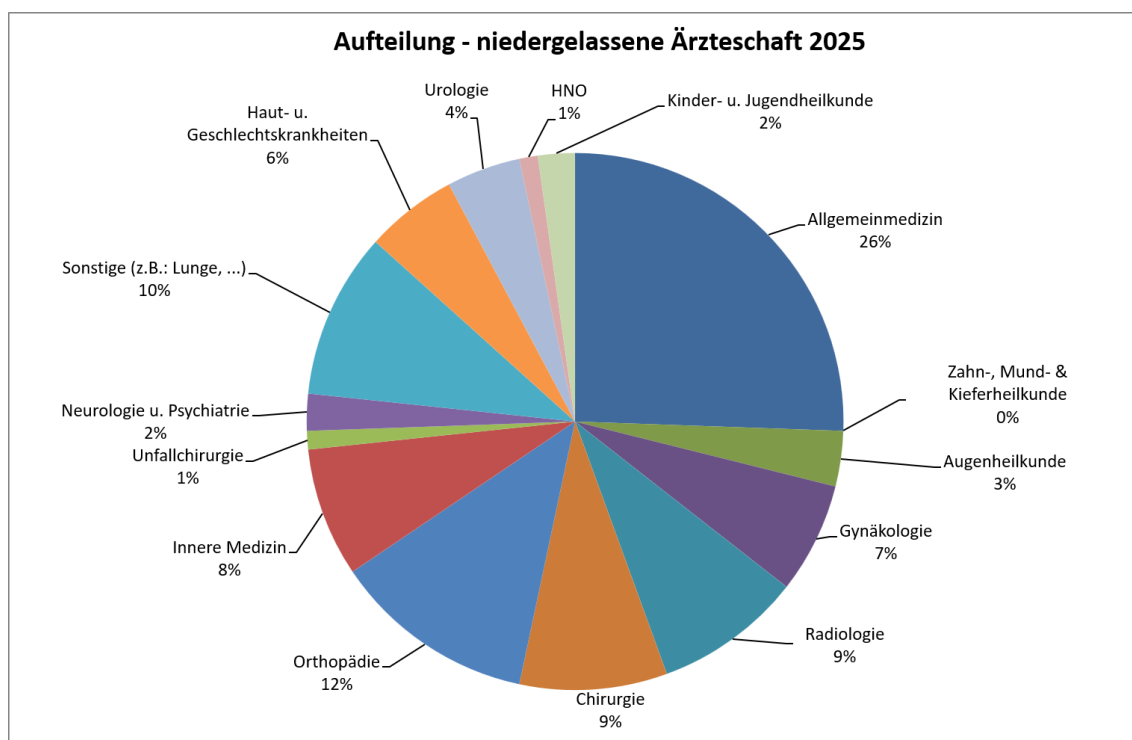


Abbildung 8: Beschwerden aus dem extramuralen Bereich nach Fachgebieten, eigene Darstellung

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Fachgebiete Allgemeinmedizin mit 25,6 % und Orthopädie mit rund 12,2 %. 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.

2.2.2.1 Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr

Im Vergleich zum Vorjahr konnte bei den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten ein Rückgang der Beschwerdeanzahl um 18 % in der Gesamtsumme (90 Beschwerden) verzeichnet werden. Innerhalb der Fachgebiete sind jedoch zum Teil erhebliche Schwankungen ersichtlich.

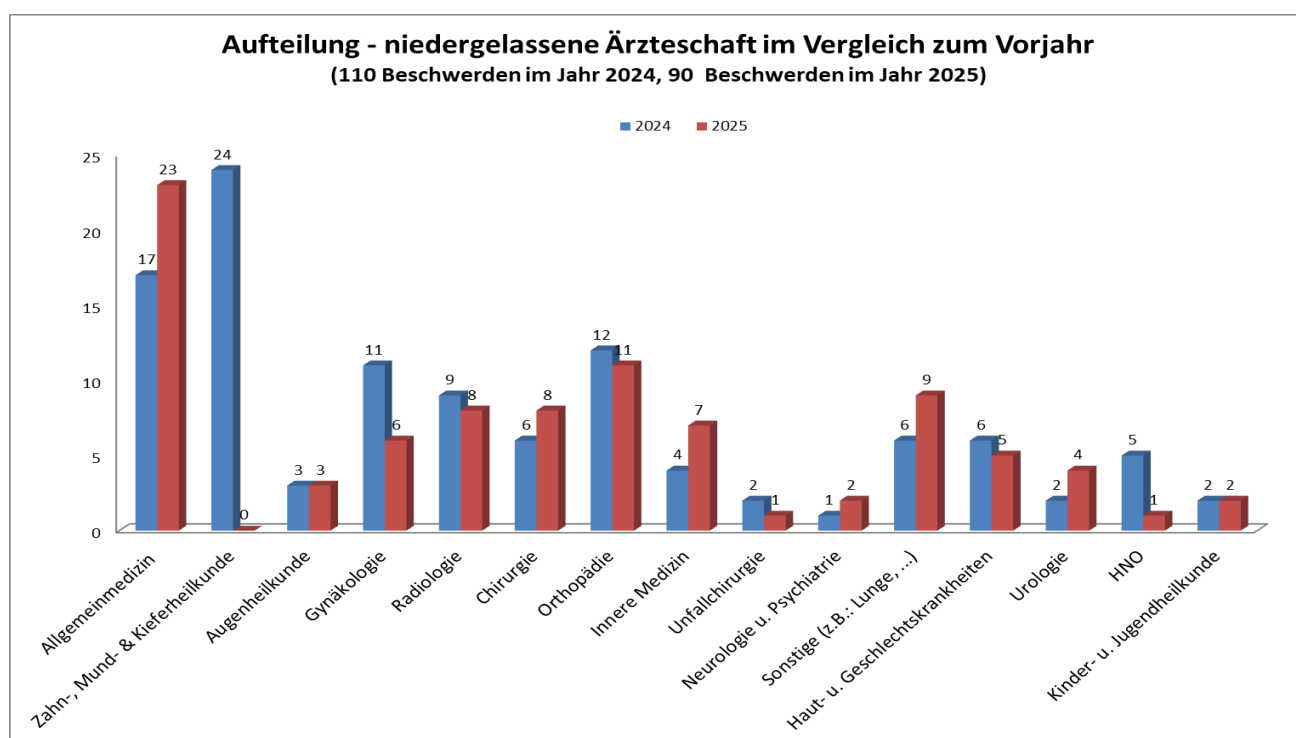


Abbildung 9: Fachgebiete im niedergel. Bereich im Vergleich zum Vorjahr, eigene Darstellung

Dass im Bereich der Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde keine Beschwerden eingelangt sind, liegt daran, dass sämtliche Beschwerden in diesem Fachgebiet nunmehr direkt bei der Schlichtungsstelle der NÖ Zahnärztekammer einzubringen sind. Die Entscheidungen in den Sitzungen dieser Schlichtungsstelle finden stets unter Beteiligung eines Vertreters der NÖ PPA statt.

2.2.3 Langzeitpflegebereich

Die Geschäftsfälle, die dem Bereich Pflege zugeordnet werden können, werden fast zur Gänze durch das Team des Fachbereiches Gesundheits- und Krankenpflege bearbeitet. Das Aufgabengebiet des Fachbereiches ist vielfältig und setzt sich aus unterschiedlichen Teilkomponenten zusammen und umfasst dabei:

- telefonische Beratung von pflegebedürftigen Personen, deren Angehörigen und gesetzlichen Vertreterinnen und Vertreter in Fragen die Organisation und Qualität der Pflege betreffend;
- Entgegennahme von Beschwerden von pflegebedürftigen Personen und deren An- und Zugehörigen in Angelegenheiten der Pflege, insbesondere über die Behandlung, die Betreuung oder die Qualität der Pflege im stationären Setting und ggf. Weitervermittlung an die zuständigen Stellen;
- Bearbeitung und Prüfung von Beschwerden vor Ort im Setting der Langzeitpflege
- ein Teil der Beschwerdebearbeitung betrifft auch die Vermittlung in Konflikten und bei Meinungsverschiedenheiten zwischen pflegebedürftigen Personen, deren Angehörigen bzw. gesetzlichen Vertreterinnen und Vertretern in den Pflegeeinrichtungen;
- Mitwirken im Prozess zur Errichtung von Sterbeverfügungen
- Vorprüfung von Patientenverfügungen und Kontaktierung der Errichtungswilligen bei inhaltlichen Mängeln
- Aktualisierung und Instandhaltung der Homepage sowie Newsletter Redaktion
- Mitwirken in diversen Bundesgremien, Arbeitsgemeinschaften und beruflichen Netzwerken
- Bearbeitung, Analyse und fachliche Einschätzung von Individualbeschwerden hinsichtlich pflegerelevanter Aspekte und Verfehlungen im mobilen, akutstationären und Langzeitpflegesetting
- Öffentlichkeitsarbeit über Aufgaben und Tätigkeiten des Teilbereiches Pflegeanwaltschaft selbst; Abhalten von Sprechtagen im Setting der Langzeitpflege
- Begutachtungen von Landesgesetzen und Verordnungen der Landesregierung in Angelegenheiten der Pflege;
- Präventivbesuche im Setting der Langzeitpflege
- Statistische Auswertungen, Erstellung des Tätigkeitsberichts

Das Kapitel 2.2.3 bearbeitet aus dem gesamten Aufgaben-Konvolut ausschließlich den Langzeitpflegebereich. Die 2,75 Vollzeitäquivalente des Fachbereiches Gesundheits- und Krankenpflege sind im Teilbereich Langzeitpflege für rund 108 Einrichtungen mit etwa 11.000 bewilligten Pflegeplätzen zuständig. Da sich die Anzahl der Einrichtungen in der Betreuungslandschaft durch vorübergehende Schließungen, Neubauten, Wiedereröffnungen und Sanierungen stetig wandelt, ist die Zahl 108 als Momentaufnahme zu sehen. Die Betreuungseinrichtungen gliedern sich in 48 Pflege- und Betreuungszentren des Landes NÖ, zwei Pflege- und Förderzentren des Landes NÖ sowie 55 private Trägereinrichtungen und drei Pflegeeinheiten.

2.2.3.1 Anzahl der Geschäftsfälle den Langzeitbereich betreffend

Insgesamt wurden im Fachbereich Gesundheits- und Krankenpflege 169 Geschäftsfälle im Jahr 2025 verzeichnet. Im Vergleich zum Vorjahr kam es damit zu einem Rückgang der Fälle um 17,8 %. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

- 43 Besuche vor Ort, bestehend aus
 - 17 Besuchen hinsichtlich Systemsensibilität/Evaluierung
 - 15 Besuchen aufgrund von Meldungen
 - 11 Besuchen im Rahmen der Beratungstage
- 75 Meldungen
- 48 Pflegespezifische Beratungen und Auskünfte

Nachstehende Graphik zeigt die Aufschlüsselung der Besuche vor Ort. Das Abhalten von den Beratungstagen wurde Mitte des Jahres 2025 eingestellt.

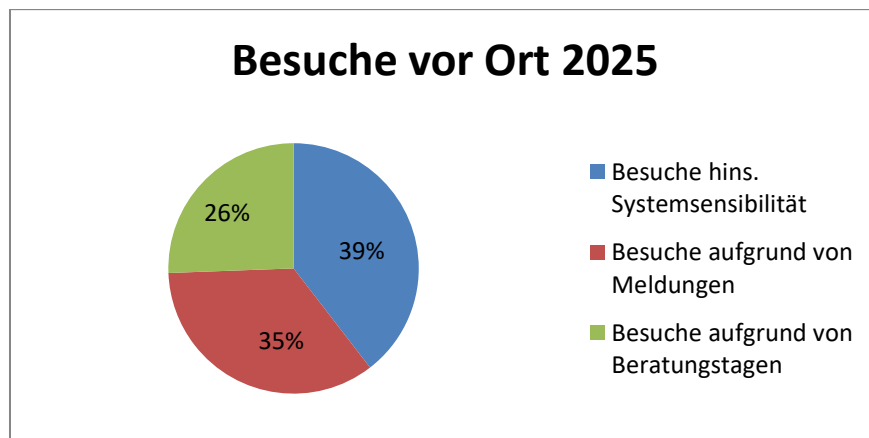


Abbildung 10: Besuche vor Ort, eigene Darstellung

Insgesamt wurden seit Bestehen des Bereichs Pflegeanwaltschaft 453 Besuche in den Einrichtungen durchgeführt, 548 Beratungen abgewickelt und auf 821 Meldungen reagiert.

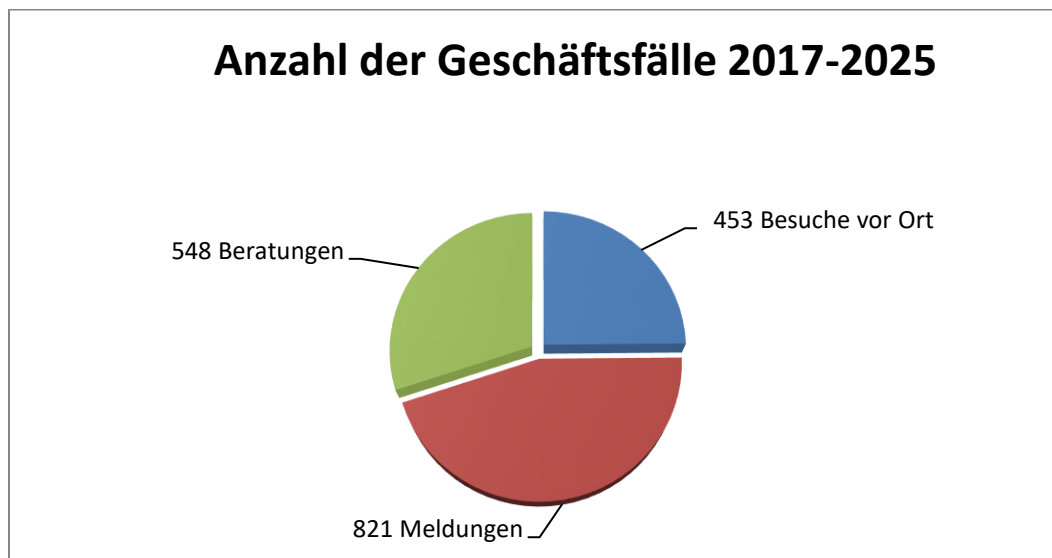


Abbildung 11: Anzahl der Geschäftsfälle seit Bestehen des Fachbereiches Pflegeanwaltschaft, eigene Darstellung

Aufgrund der Erweiterungen des Aufgabenbereiches des Fachbereiches Gesundheits- und Krankenpflege ist, die Besuchszahl betreffend, im Jahr 2025 ein Rückgang zu verzeichnen.

2.2.3.2 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität

Bei diesen Routine-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 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. Im Kontext dieser Besuche wurde in annähernd 1.000 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. Routinemäßig wurden anlässlich dieser Besuche auch diverse Kennzahlen (Gewicht, Body-Mass-Index, Anzahl der vorhandenen Harnableitungssysteme, Anzahl der Hautdefekte, Todesfälle, Anzahl der eingesetzten Wechseldrucksysteme, Anzahl und Art der freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, etc.) erfasst und ausgewertet.

2.2.3.3 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.). Zumeist entstehen Konflikte zwischen Angehörigen und dem Pflegepersonal, wenn Erwartungshaltungen und reale Möglichkeiten miteinander kollidieren, wobei bei der Aufarbeitung das Wohlergehen und die Würde der Bewohnerinnen und Bewohner im Fokus der Betrachtung stehen.

Insgesamt langten 2025 bei der NÖ PPA 75 diesbezügliche Meldungen 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 involvierten Personen rückgemeldet bzw. bei Erfordernis an die zuständige Behörde weitergeleitet.

2.2.3.4 Besuche aufgrund von Beratungstagen

Die, als neuen Service der NÖ PPA, mit März 2024 etablierten Beratungstage in den Langzeitpflegeeinrichtungen, wurden aufgrund der geringen Inanspruchnahme im Vergleich zum betriebenen Aufwand und interner Aufgabenumstrukturierungen, mit Juni 2025 wieder eingestellt. Hierbei handelte es sich um vorab angekündigte Tage, an denen in ausgewählten Häusern der Langzeitpflege Beratungen zu den Themen Patientenverfügung, Sterbeverfügung, Bewohnerrechte und Individualbeschwerden für Be-

wohnerinnen und Bewohner, deren Angehörigen und für Mitarbeitende angeboten wurden. Simultan wurden dabei die in den Häusern lebenden Menschen an diesen Tagen in den Wohnbereichen hinsichtlich der Systemsensibilität besucht. Insgesamt wurden bis Juni 2025 in den unterschiedlichen Einrichtungen in NÖ 11 Beratungstage abgehalten und dabei in Summe 26 individuelle Beratungen durchgeführt.

2.2.3.5 Beratung und Auskünfte

Im Jahr 2025 wurden 48 pflegespezifische Beratungen und Auskünfte an Personen erteilt. Weitere (allgemeine) Beratungen und Auskünfte sind in den „Beratungstätigkeiten“ (vgl. Kapitel 2.1.2) inkludiert. Inhaltlich umfassen diese Beratungstätigkeiten alle Anfragen zu den Themen Pflege, Pflegegeld, pflegerische Versorgung und Betreuung u.v.m. Im Einzelfall wird hier auch an zuständige Stellen, Behörden, Ombudsstellen, Serviceeinrichtungen usw. verwiesen und Kontaktadressen genannt, um die anfragenden Personen rasch an eine kompetente Stelle zu vermitteln, die zur individuellen Problemlösung beitragen kann.

2.2.3.6 Pflegerische Individualbeschwerden

Seit September 2022 liegt die Bearbeitung von pflegerelevanten Individualbeschwerden aus dem Langzeitbereich im Aufgabenbereich des Fachbereichs Gesundheits- und Krankenpflege. Mit 2025 wurde diese Aufgabe um den akutstationären und extramuralen Bereich erweitert. Insgesamt wurden 22 derartige, personenspezifische Beschwerden im Jahr 2025 bearbeitet. Diese Überprüfungen der gesamten vorhandenen pflegerischen Dokumentation gestalten sich zeitaufwändig und untersuchen den vorgebrachten Sachverhalt im Hinblick auf pflegerische Verfehlungen und daraus resultierenden Folgeschäden. Bei Verdacht auf eine Verfehlung wird teilweise auch ein externes Gutachten in Auftrag gegeben, das den Fall diesbezüglich nochmals überprüft.

2.2.3.7 Mitwirken im Rahmen der Umsetzung des Sterbeverfügungsgesetzes

Im Rahmen der Errichtung von Sterbeverfügungen, unterstützte der Fachbereich Gesundheits- und Krankenpflege bei den Erstgesprächen, die von den Juristinnen der NÖ PPA meist im häuslichen Umfeld der sterbewilligen Personen stattfinden.

2.2.3.8 „Arbeitsgruppe Pflege“

In der ARGE der Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs wurde die „Arbeitsgruppe Pflege“ gegründet, in der auch die NÖ PPA durch die Teamleiterin des Fachbereichs Gesundheits- und Krankenpflege vertreten ist. Im Zuge der bundesweiten Vernetzung und Kommunikation befasst sich die „Arbeitsgruppe Pflege“ mit spezifischen und dringlichen Problematiken in der Pflege, insbesondere im Hinblick auf die zunehmende Komplexität der Themen in der Langzeitpflege, die sich nachteilig auf die Lebensumstände der pflegebedürftigen Menschen auswirken können. Die Zielsetzung der „Arbeitsgruppe Pflege“ ist es, die Rechte pflegebedürftiger Menschen in Österreich zu stärken und zu wahren. Dies erfolgt durch die fachliche Auseinandersetzung mit Anliegen aus den diversen Beschwerdestellen sowie mit gesellschaftlich wichtigen und konfliktbehafteten Themen der Bevölkerung. Die ARGE der Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs nimmt die Empfehlungen der Untergruppe „Arbeitsgruppe Pflege“ auf und trägt diese gegebenenfalls an staatliche, politische und gesetzgebende Vertreterinnen und Vertreter der Gesundheitspolitik heran.

Die jährlichen Treffen der „Arbeitsgruppe Pflege“ dienen dem Austausch bezüglich der aktuellen Geschehnisse im Pflegebereich der jeweiligen Länder. Aus der Erfahrung zeigt sich, dass durchaus unterschiedliche Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in den einzelnen Ländern zum Thema Pflege vorhanden sind. Zu diesem Themenspektrum aus dem Pflegebereich gehören unter anderem die zunehmende Personalknappheit und der damit einhergehende Ressourcenmangel bei pflegerischen und betreuenden Dienstleistungen, die Unterschiede in den Qualitätskriterien der Länder, der Zusatzbedarf an spezialisierten Versorgungsformen, etwa im Hinblick auf die Übergangspflege, die Herausforderungen in speziellen Wohn- und Betreuungsformen in den Pflegeheimen (Gerontopsychiatrie, Demenz) und die zukünftige Regelung der ärztlichen Versorgung in Langzeitinstitutionen. Eine fortwährende Zielsetzung der „Arbeitsgruppe Pflege“ ist die Entwicklung effizienter und einheitlicher Rahmenbedingungen (z.B. Qualitätskriterien) und Strategien im Bereich der Langzeitpflege und -betreuung. Der aktuelle Schwerpunkt der Arbeitsgruppe widmet sich dem Projekt „Rechte pflegebedürftiger Personen in Österreich“.

2.2.4 Beispiele aus der täglichen Praxis

2.2.4.1 Spezifische Beratungstätigkeit

Die Mitarbeitenden des Bereiches Gesundheits- und Krankenpflege informieren und beraten auch zu Fragestellungen, welche sich nicht direkt dem Versorgungssetting Langzeitpflege zuordnen lassen. Beispielhaft sind bei Anfragen häufig folgende Themengebiete zu verzeichnen:

- Anfragen bezüglich der Vergabe von Heimplätzen
- Anfragen bezüglich Kosten und Finanzierung (anfallende Kosten während des Heimaufenthaltes, Medikamentenabrechnungen, Förderleistungen, Kostenübernahmen, Taschengeld bei Heimaufenthalt, usw.)
- Unzufriedenheit mit Pflegegeldbescheiden
- Anfragen zu gesetzlichen Vertretungsmöglichkeiten
- Fragestellungen zu möglichen Betreuungs- und Pflegeangeboten
- Problemstellungen betreffend 24-Stunden Betreuung
- Anfragen zu Patientenverfügungen

Auffallend sind hier allgemein hohe Wissensdefizite in Bezug auf die pflegerischen Versorgungsmöglichkeiten und die damit einhergehenden Kosten der verschiedenen pflegerischen Betreuungsformen, der gesetzlichen Vertretungsformen und Verfahrensabläufe bezüglich Heimunterbringung. In all diesen Bereichen erfolgt eine Basisberatung durch das Team der Pflegeanwaltschaft, wobei diesbezüglich in Folge auch an die hierfür geeigneten Ansprechpartner (z.B. NÖ Pflege Hotline, Vertretungsnetz, Landesverein für Erwachsenenschutz, Verein für Konsumentenschutz, PVA, diverse Ombudsstellen, usw.) verwiesen und im Bedarfsfall themenspezifisches Informationsmaterial zur Verfügung gestellt wird.

2.2.4.2 Empfehlungen aus dem Langzeitpflegebereich

Die häufigsten Empfehlungen, die bei proaktiven Besuchen in Langzeiteinrichtungen ausgesprochen werden, betreffen die Themengebiete

- Dokumentation
- Essensangebote und -zusammenstellung (z.B. Miteinbeziehen der in der Einrichtung lebenden Menschen, Essenszeiten und -intervalle,

- Kommunikation mit Angehörigen und Bewohnerinnen und Bewohner
- Systemsensibilität
- Beschäftigungsangebote
- Erstellung von Handlungsanleitungen (Gewaltereignisse, Assistierter Suizid)
- Reinigung von Hilfsmitteln

2.2.4.3 Fallvignette 1

Die Meldung eines Angehörigen, betreffend seine über 90-jährige, in einer Pflegeeinrichtung lebende Mutter, beinhaltet den Vorwurf der fehlerhaften bzw. unterlassenen/mangelnden Durchführung der Mundpflege und einer dadurch in Folge erforderlichen Zahnsanierung, respektive Zahnextraktion der verbliebenen noch intakten Zähne bei vorhandener Teilprothese. Weiters berichtet der Angehörige auch über blaue Flecken an den unteren Extremitäten.

Der Ablauf der Bearbeitung in diesem Fall erfolgte wie nachstehend dargestellt:

- Anforderung und Sichtung der gesamten Dokumentation der Pflegeeinrichtung sowie aller in die Behandlung involvierten Stellen (in Summe über 5.000 Seiten)
- Prüfung des Sachverhaltes vor Ort
- Information der Abteilung Gesundheitsrecht
- Qualitätssichernde Nachbesprechung vor Ort mit den Führungskräften

Das Ergebnis der Prüfung zeigte, dass in der Dokumentation kein Beleg vorhanden war, der die Durchführung einer Mundpflege im Aufenthaltszeitraum (mehrere Monate) belegte. Im Durchführungsnachweis fand sich lediglich die Reinigung der Teilprothese abgebildet, jedoch keine Reinigung der noch festsitzenden Zähne. Bei Einzug in die Einrichtung wurde im Assessment diesbezüglich eine Unselbständigkeit der Bewohnerin festgestellt. Eine daraus resultierende, entsprechende pflegerische Diagnose mit darin verankerter verbindlicher Maßnahmenplanung und Zielsetzung war nicht vorhanden. Versäumnisse in der pflegerischen Versorgung der Zähne werden in Folge sowohl von den Pflegepersonen wie auch seitens der Direktorin zugestanden. Schlagend wird diesbezüglich auch die Fotodokumentation der zahnärztlichen Betreuung sowie der Nachweis, dass die erhebliche Verschlechterung des Zahnstatus in den Zeitraum des Aufenthaltes fällt und trotz der Urgenz des Zahnarztes in der Einrichtung bezüglich vermehrter Aufmerksamkeit auf die Zahnpflege, diese unzureichend durchgeführt

wurde. Den Kritikpunkt der mangelnden Hautpflege und Hämatome betreffend, konnte der Einrichtung keine Fehlerhaftigkeit nachgewiesen werden, dies war dem Alter und den Medikamenten der Bewohnerin geschuldet. In Folge wurde ein Vergleich mit der Haftpflichtversicherung der Einrichtung angestrebt und die Bewohnerin mit einer Geldleistung entschädigt.

2.2.4.4 Fallvignette 2

Ein emotionsgeladenes, schriftlich an die PPA in cc übermitteltes Schreiben eines Erwachsenenvertreters an eine Einrichtung enthielt den Vorwurf, dass die vertretene Person in einem Zeitraum von eineinhalb Monaten nach dem Einzug rund dreißig Kilogramm abgenommen hatte und einen verwahrlosten Zustand aufwies. Daraufhin wurde der Kontakt zum Beschwerdeführer aufgenommen. In der darauffolgenden, mehrfachen Korrespondenz zeigen sich noch weitere Vorwürfe, wie etwa die unprofessionelle Kommunikation mit dem Bewohner und mit dessen Erwachsenenvertreter seitens der Mitarbeitenden der Einrichtung, die Anschuldigung der persönlichen Bereicherung durch unnötig verordnete Medikamente, fehlende Mobilisation und eine Sedierung den Bewohner betreffend, zu denen im Laufe des Schriftwechsels immer neue hinzukamen. Im Zentrum stand jedoch die Beschuldigung der absichtlichen Unterlassung der Nahrungszufuhr, u.a. würde das Essen vom Personal für sich selbst, zu Ungunsten für die in der Einrichtung lebenden Menschen, zurückgehalten werden. Sämtliche dem Beschwerdeführer unterbreiteten Lösungsansätze (Gespräche vor Ort, Verlegungsantrag, Kontaktaufnahme mit Ombudsstelle und Geschäftsführung) mit Fokus auf rasche Verbesserung der Situation der vertretenen Person, wurden von diesem abgelehnt.

Vorgehen der NÖ PPA:

Es wurde aufgrund der Dringlichkeit des zentralen Vorwurfes zeitnah ein unangemeldeter Besuch der Einrichtung durchgeführt. Es zeigten sich beim Besuch ein krankheitsbedingtes Zustandsbild des Bewohners, das die gemachten Vorwürfe teils bestätigt, jedoch begründet relativiert. Der Gewichtsverlust war nachvollziehbar dokumentiert und war etwa halb so hoch, wie vom Beschwerdeführer behauptet. Der aktuelle Body-Mass-Index entsprach einem leichten Übergewicht. Der Bewohner lehnte Nahrung, Mobilisation sowie Pflegehandlungen immer wieder ab. Gesamt wurden bei dem

Besuch die BMI und Gewichtswerte von annähernd 100 Bewohnerinnen und Bewohnern der Einrichtung analysiert. Als Basis der Analyse wurde die 7-teilige BMI-Skala der WHO herangezogen. Dabei zeigte sich, dass Untergewicht insgesamt 15 Personen betraf.

In Folge des Besuches erfolgte eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer sowie die Information der Aufsichtsbehörde und des Qualitätsmanagements der Einrichtung über den Fall. Eine Klärung erfolgte danach vor Ort im Beisein aller Beteiligten mit dem Fokus auf das Wohlergehen des Bewohners. Die Einrichtung erhält in einem Abschlussbericht diverse Empfehlungen übermittelt.

Als langfristige Konsequenz aus dem Fall wird seitens der NÖ PPA in allen besuchten Einrichtungen ein aktueller BMI und Gewichtswert der Bewohnerinnen und Bewohner erhoben. Eine erste Auswertung zeigt hier eine klare Tendenz zu Übergewicht auf.

2.3 Patientenverfügungen

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (BGBl I Nr. 55/2006) in Kraft getreten. Im Herbst 2018 wurde das Patientenverfügungs-Gesetz (PatVG-Novelle 2018) überarbeitet und ist in seiner neuen Fassung mit 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 und Patienten beim Prozess der Erstellung einer solchen Patientenverfügung. Die Ergebnisse dieser Tätigkeit sollen im Folgenden vorgestellt werden.

2.3.1 Erstellung

Bevor eine Patientenverfügung verbindlich errichtet werden kann, ist genau zu prüfen, ob das Dokument den Anforderungen, die das Gesetz an eine verbindliche Patientenverfügung stellt, entspricht. Zum Zweck dieser Prüfung wird jene Personen ersucht, die eine Verfügung erstellen möchte, 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. Ein hoher Anteil der Personen nimmt diese Anmerkungen auf und passt die Verfügung an, sodass

schließlich eine verbindliche Patientenverfügung erstellt werden kann. Andere entschließen sich, das Dokument als „sonstige“ 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 den Juristinnen und Juristen der NÖ PPA. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

2.3.2 Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2025 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 200 verbindliche Patientenverfügungen errichtet. Dabei waren 126 Verfügende weiblich (63 %) und 74 männlich (37 %). Im Vergleich zum Vorjahr ist hier ein leichter prozentueller Anstieg bei den Männern, bei gleichzeitigem Rückgang bei den Frauen, zu erkennen

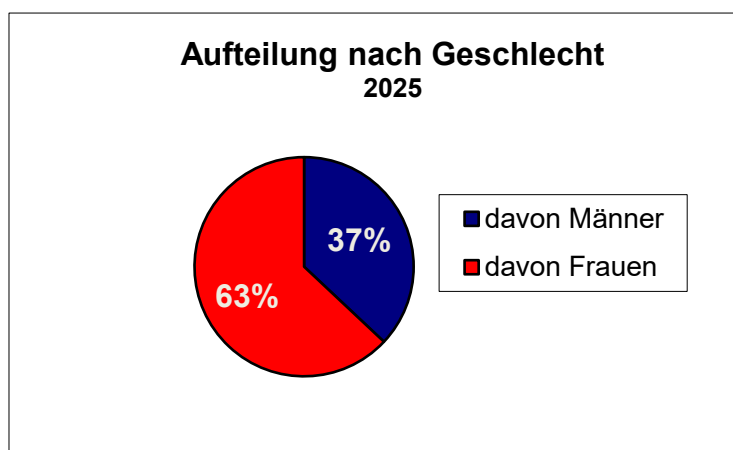


Abbildung 12: geschlechtsspezifische Auswertung der Patientenverfügungen, eigene Darstellung

2.3.3 Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2025 wurden im Vergleich zum Vorjahr um 16 % mehr verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA erstellt. Seit dem Jahr 2006 wurden insgesamt 2.877 verbindliche Patientenverfügungen bei der NÖ PPA errichtet.

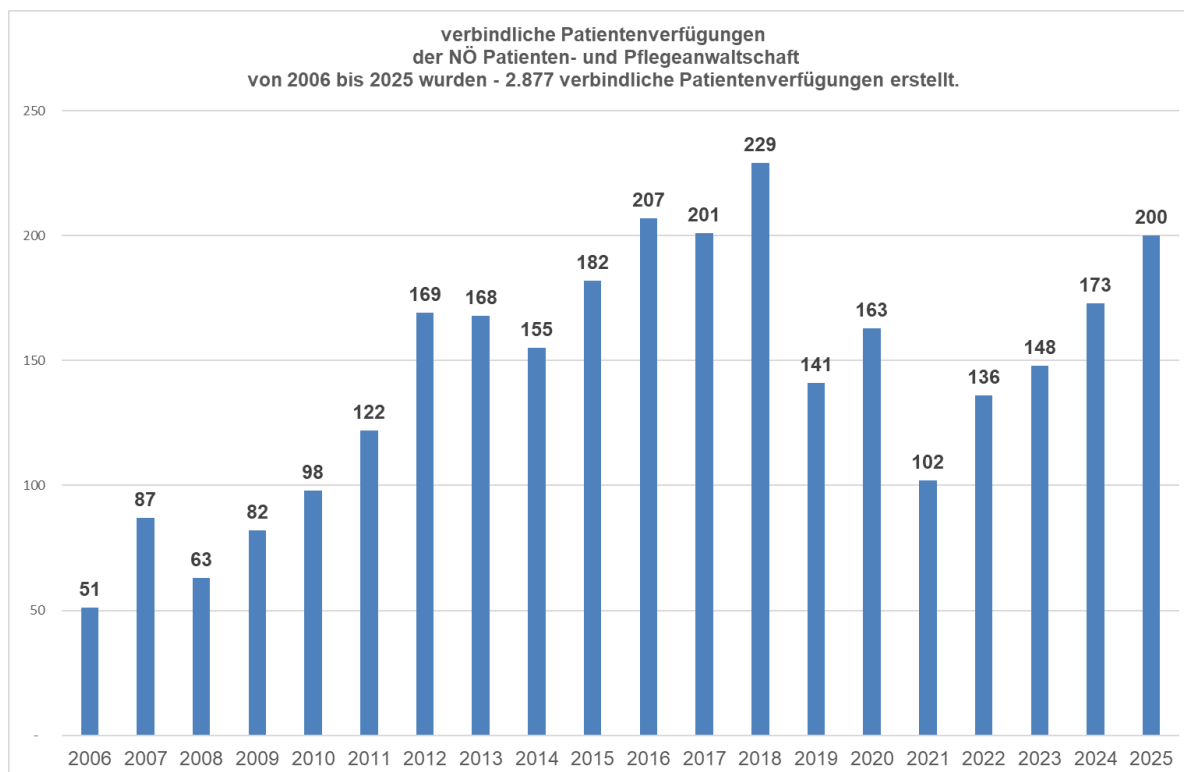


Abbildung 13: Anzahl der verbindlichen PV seit 2006, eigene Darstellung

2.3.4 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 mehr bedarf.

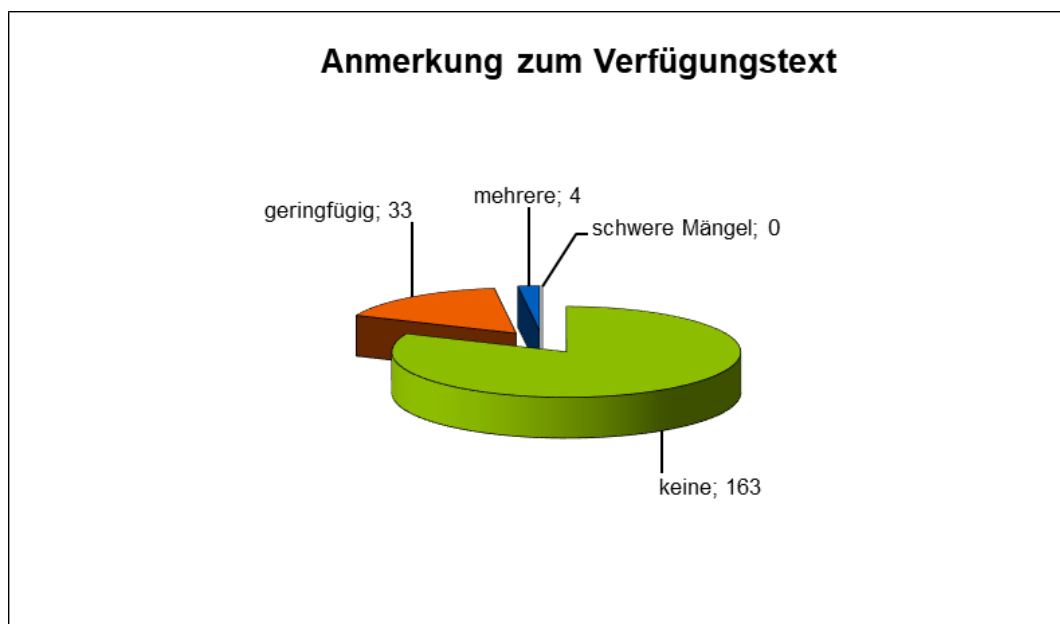


Abbildung 14: Anmerkung zum Verfügungstext, eigene Darstellung

2.3.5 Alter und Motive für die Errichtung

Die größte Gruppe der Personen, welche eine verbindliche Patientenverfügung bei der NÖ PPA errichtet haben, befindet sich in einem Lebensalter von 60 bis 79 Jahren, wobei im Vergleich zum Vorjahr auch ein Zuwachs in der Altersgruppe 80 bis 89 Jahre zu verzeichnen war. In den Altersgruppen darunter war eine relative Stagnation zu verzeichnen.

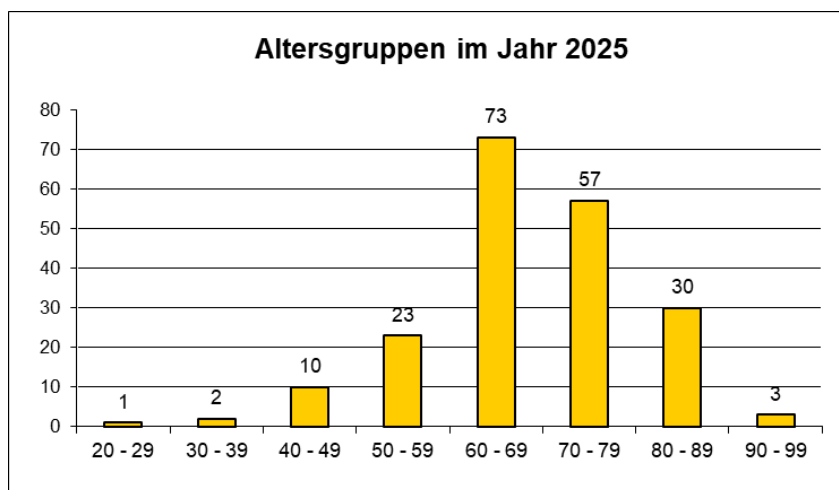


Abbildung 15: Altersgruppenspezifische Auswertung, eigene Darstellung

Die Gründe, eine Patientenverfügung zu errichten, sind individuell und sehr persönlicher Natur, dennoch ist hier ein deutlicher Anstieg hinsichtlich eines Sterbens in Würde als Beweggrund zu verzeichnen.

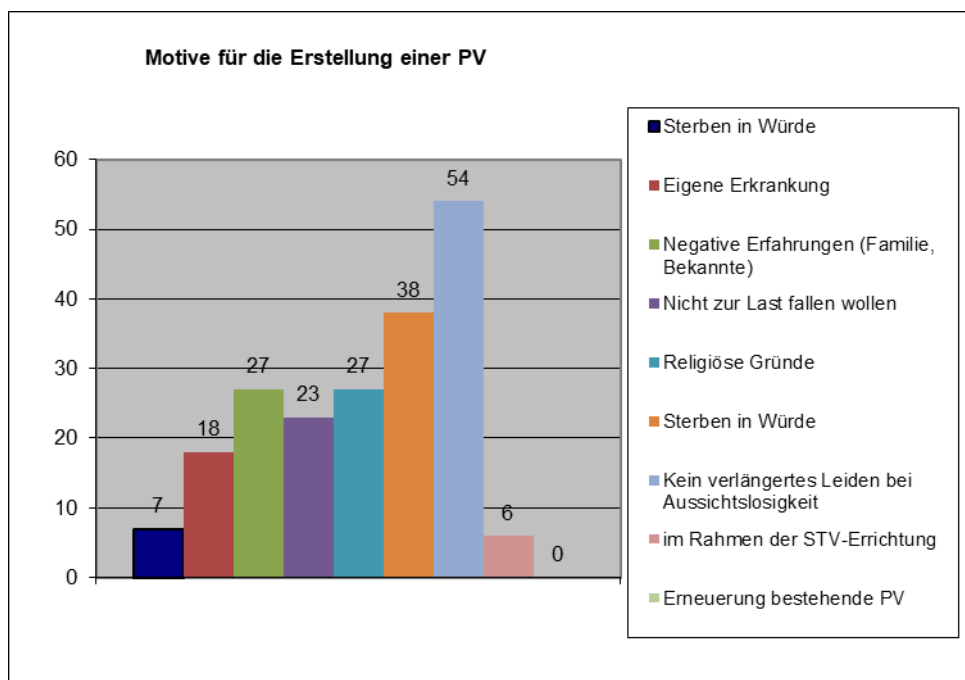


Abbildung 16: Gründe für die Erstellung einer Patientenverfügung, eigene Darstellung

2.4 Sterbeverfügung

Mit dem Sterbeverfügungsgesetz (StVfG), BGBl. I Nr. 242/2021, kommt der Gesetzgeber dem Grundrecht auf Selbstbestimmung nach und ermöglicht Personen, die

1. an einer unheilbaren, zum Tod führenden Krankheit (§ 120 Z 1 ASVG) oder
2. an einer schweren, dauerhaften Krankheit (§ 120 Z 1 ASVG) mit anhaltenden Symptomen leiden, deren Folgen die betroffene Person in ihrer gesamten Lebensführung dauerhaft beeinträchtigen;

wobei die Krankheit einen für die betroffene Person nicht anders abwendbaren Leidenszustand mit sich bringt,

wobei die Krankheit einen für die betroffene Person nicht anders abwendbaren Leidenszustand mit sich bringt,

ihr Leben nach einem freien und selbstbestimmten Entschluss zu beenden. Dabei können dazu bereite dritte Personen allenfalls auch Hilfe leisten, etwa das Präparat aus der Apotheke abholen oder Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen. Den „letzten Schritt“ zur Lebensbeendigung – die Einnahme des tödlichen Präparates – muss die sterbewillige Person selbst vornehmen. Dabei darf sie nicht von der Hilfe leistenden Person unterstützt werden, beispielsweise durch das an den Mund halten des mit dem letalen Präparat vermengten Wasserglases.

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 bzw. einem Notar oder einer rechtskundigen Person 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.

Strikt von der Hilfeleistung bei der Selbsttötung abzugrenzen, ist das Verbot der Sterbehilfe, also das Verbot, eine Person auf ihr Verlangen zu töten, und das Verbot eine Person dazu zu verleiten, sich selbst zu töten. Diese beiden Tatbestände sind im Strafbuch nach wie vor strafbar.

Im Jahr 2025 wurden bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft insgesamt

- 17 Sterbeverfügungen errichtet

- 10 Prozesse wurden abgebrochen (entweder weil die sterbewillige Person eines natürlichen Todes verstarb, es Zweifel an der Entscheidungsfähigkeit gab oder kein Sterbewille iSd StVfG erkennbar war)
- Rund 50 Auskunfts- und Beratungsgespräche geführt (telefonisch und schriftlich)
- Bei zwei sterbewilligen Personen wurde der Errichtungsprozess 2025 gestartet, aber noch nicht bis Jahresende vollständig abgeschlossen.

Der Gesamtaufwand, für die mit der Errichtung einer Sterbeverfügung in Zusammenhang stehenden Prozesse und Tätigkeiten, hat damit im Jahr 2025 eine rund 157-prozentige Steigerung erfahren. Damit zeigt sich ein eindeutiger Trend seit Etablierung der Möglichkeit in Richtung einer vermehrten Inanspruchnahme in der Bevölkerung.

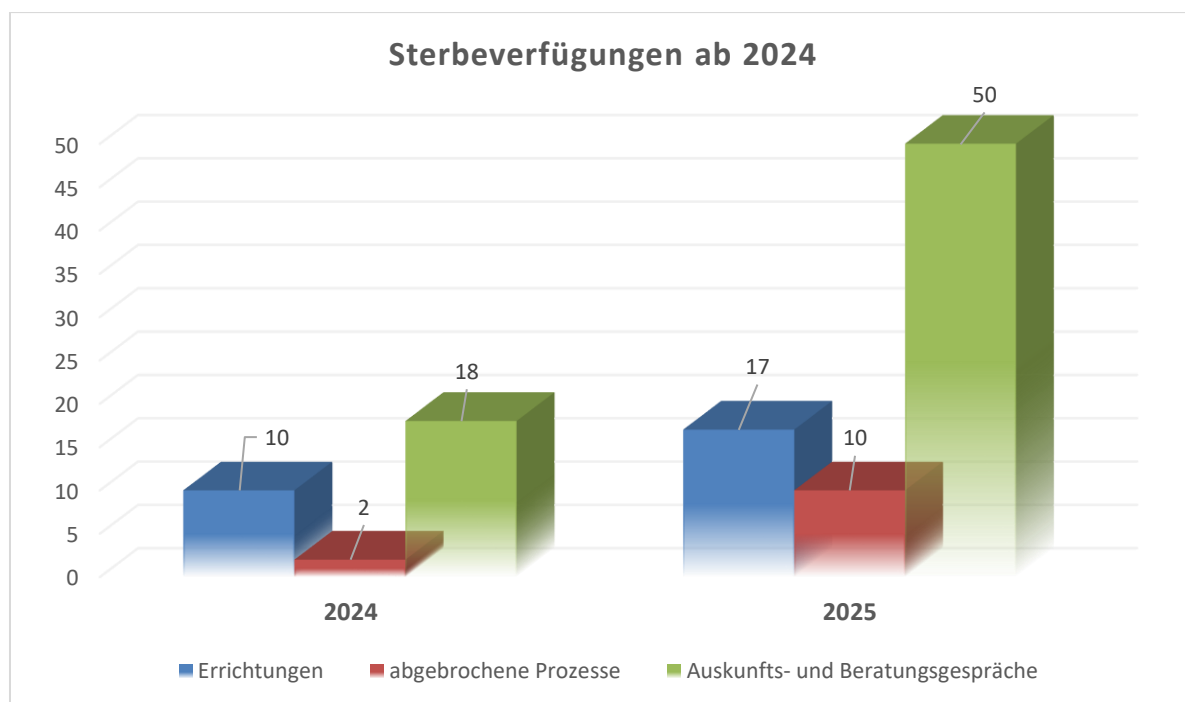


Abbildung 17: Aufwände in Verbindung mit Sterbeverfügungen, eigene Darstellung

3 Beschwerdefälle und Meldungen

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der Patientinnen und Patienten ist neben einer genauen rechtlichen Überprüfung auch eine ausführliche medizinische bzw. pflegerische Prüfung notwendig.

In einigen Fällen wird auch die Einholung eines externen Sachverständigen-Gutachtens für erforderlich gehalten. Dies dient ebenfalls der Klärung, ob die beschwerte Behandlung nach den Regeln der medizinischen Wissenschaft („lege artis“) erfolgte oder sich eine Komplikation verwirklicht hat.

Über das Ergebnis der medizinischen, pflegerischen und rechtlichen Überprüfung werden die Patientinnen und Patienten in der Regel im Rahmen einer gemeinsamen Besprechung verständlich und transparent informiert. Die zum jeweiligen Ergebnis führenden Grundlagen werden in einfacher und verständlicher Weise möglichst nachvollziehbar erläutert.

3.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

In Schadensfällen, bei denen von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen wird, nimmt die NÖ PPA in der Regel direkte Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Landeskliniken, niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten sowie Langzeitpflegeeinrichtungen auf und versucht eine außergerichtliche Einigung herbeizuführen. Wenn dies nicht gelingt, kann auch ein Verfahren bei der Patient:innenschiedsstelle der Ärztinnen- und Ärztekammer für Niederösterreich (im Folgenden kurz: Schiedsstelle) eingeleitet werden. Bei der Schiedsstelle wird ebenfalls eine medizinische und rechtliche, außergerichtliche Überprüfung durchgeführt und nach einer gemeinsamen Aussprache eine Schadenersatzleistung empfohlen oder nicht empfohlen.

Die NÖ PPA steht hier in enger Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle. 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 als auch für die betroffenen Ärztinnen und Ärzte.

3.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle

Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle und ihrer fachlich hoch qualifizierten personellen Besetzung stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden.

Im Jahr 2025 fanden insgesamt in 60 Fällen Aussprachen bei der Schiedsstelle 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.

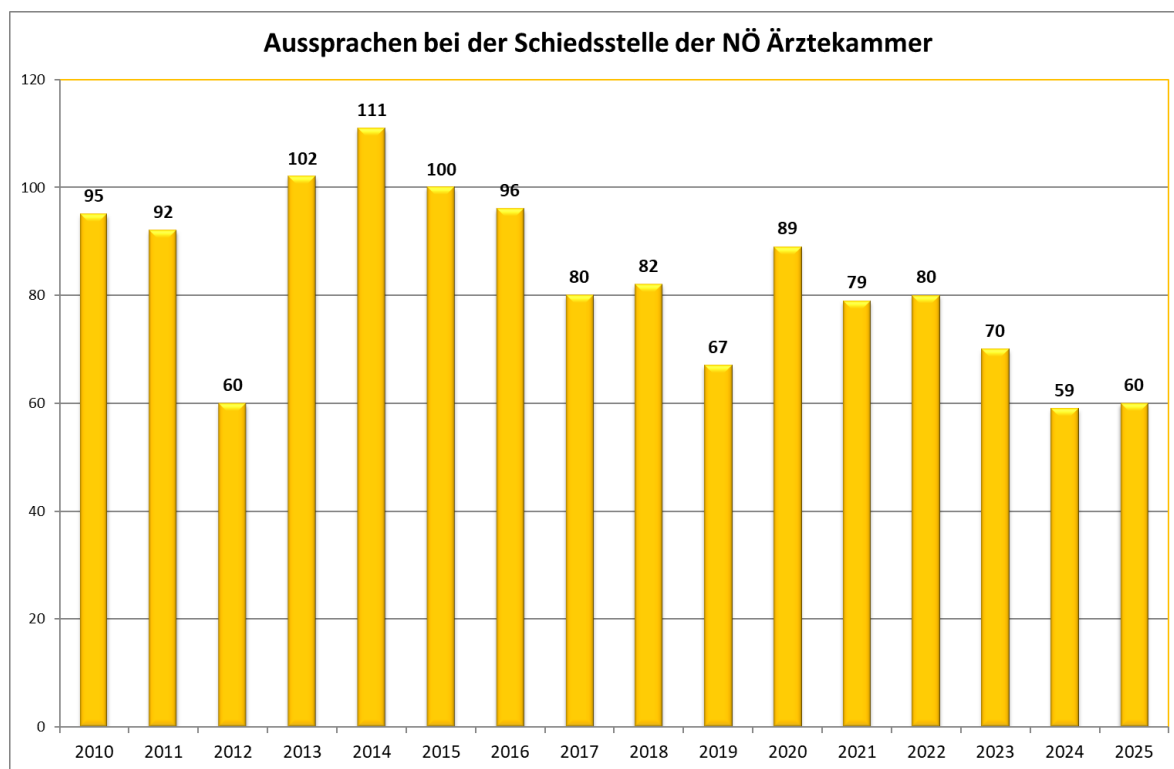


Abbildung 18: Schiedsstellenaussprachen, eigene Darstellung

In nur wenigen Einzelfällen zeigen sich Patientinnen und Patienten mit diesen Vorschlägen nicht einverstanden und beschreiten im Anschluss den Gerichtsweg. In sehr seltenen Fällen akzeptieren Haftpflichtversicherungen, aus nicht näher nachvollziehbaren Gründen, die Empfehlungen der Schiedsstelle nicht.

3.3 Summe der Beschwerdefälle

Im Jahr 2025 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **639 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, jedoch nicht haftungsrechtlich relevant zeichnen.

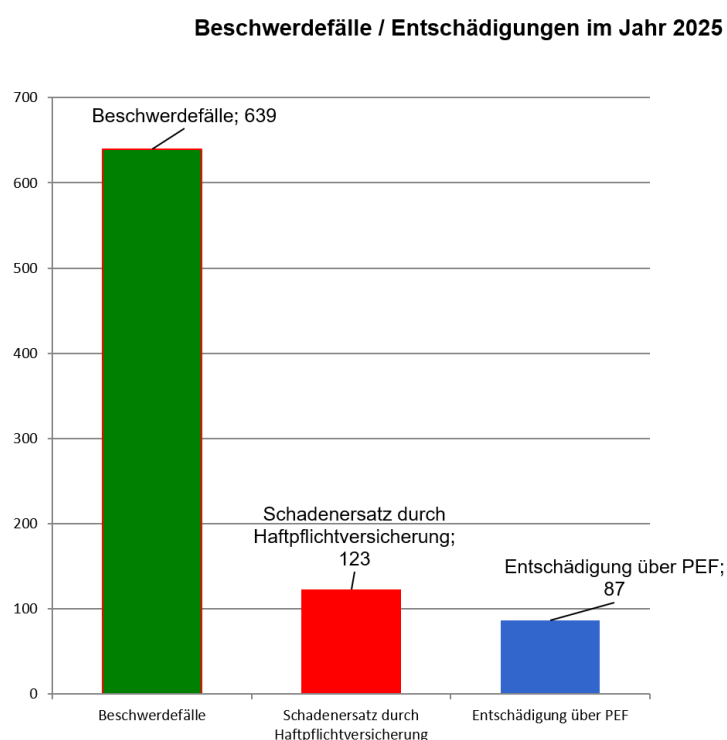


Abbildung 19: Beschwerden und Entschädigungen 2025, eigene Darstellung

In **87 Fällen** konnte zwar kein Fehler nachgewiesen werden, aber es verwirklichte sich eine seltene, schwerwiegende Komplikation, eine Komplikation mit außerordentlich schwerem Verlauf („Katastrophenverlauf“) oder die Haftung des Krankenanstaltenträgers war nicht eindeutig gegeben. In diesen Fällen hat die Kommission des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds jeweils eine finanzielle Entschädigung aus dem Fonds zugesprochen.

Detaillierte Informationen dazu finden sich im Tätigkeitsbericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds, der separat erstellt wird.

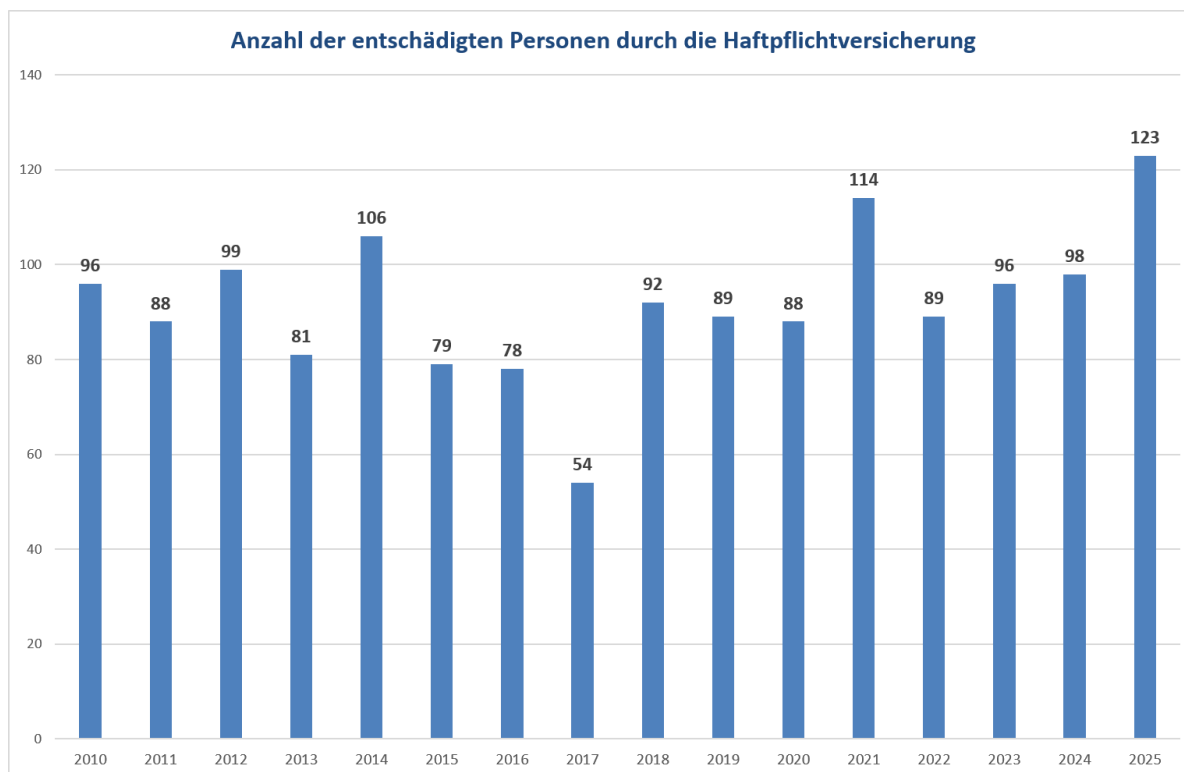


Abbildung 20: Anzahl der entschädigten Personen, eigene Darstellung

In **123 Beschwerdefällen** wurden im Jahr 2025, nach sorgfältiger Prüfung durch die NÖ PPA, haftungsrechtlich relevante Behandlungsfehler nachgewiesen und konnte eine außergerichtliche Schadenersatzleistung durch die Haftpflichtversicherung erreicht werden. Seit 2010 haben 1.470 Personen eine Schadenersatzzahlung der Haftpflichtversicherungen aufgrund des Einschreitens der NÖ PPA erhalten.

3.4 Höhe der Schadenersatzbeträge

Die Verteilung der einzelnen durch die Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2025 ist anhand der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die meisten Beträge im Bereich bis zu € 10.000,- liegen (der Median liegt bei € 6.100,-).

Im Jahr 2025 gab es siebenmal einen sogenannten „Ausnahmenkatastrophenfall“, aufgrund dessen an Einzelpersonen Beträge weit über dem sonstigen Rahmen ausbezahlt wurden. Hier wurden viermal rund € 150.000,- und einmal € 180.000,- ausbezahlt. Die höchsten an eine Einzelperson ausbezahlten Beträge waren im Jahr 2025 die Summe von rund € 379.000 und von € 950.000,-. Diese beiden Beträge sind in der ersichtlichen Graphik aus Darstellungsgründen nicht abgebildet.

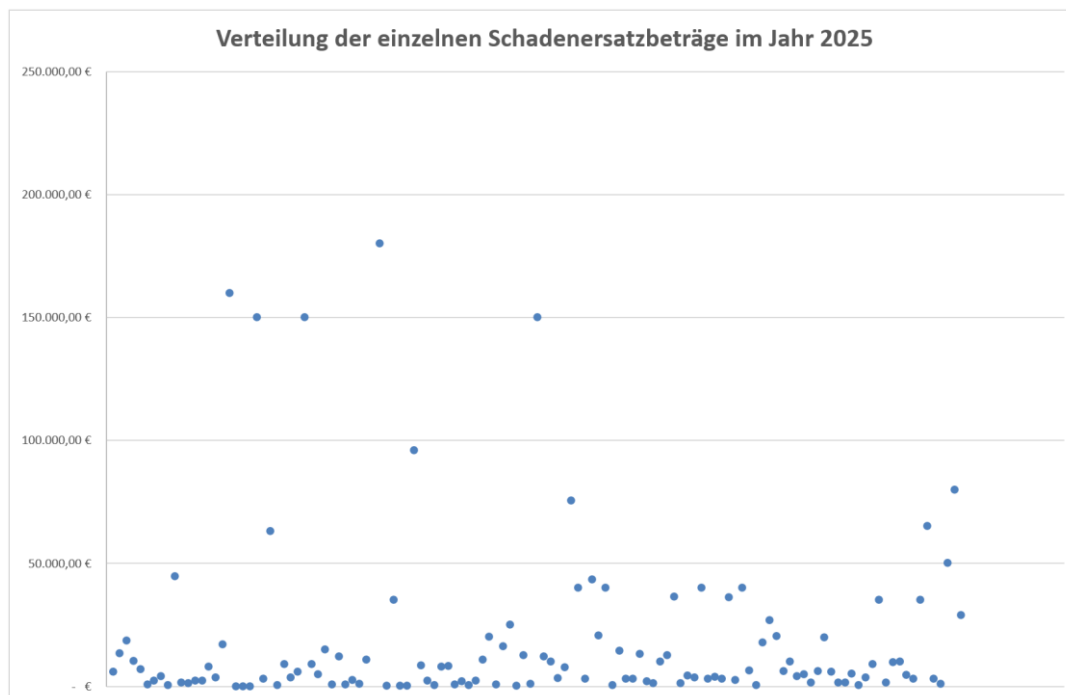


Abbildung 21: Verteilung der Schadenersatzbeträge, eigene Darstellung

Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge

Die Gesamtsumme der von der Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2025 betrug € 3.620.979,40. Seit dem Jahr 2010 wurden durch das Einschreiten der NÖ PPA insgesamt € 23.279.031,13 an Entschädigungszahlungen durch die Haftpflichtversicherungen geleistet.

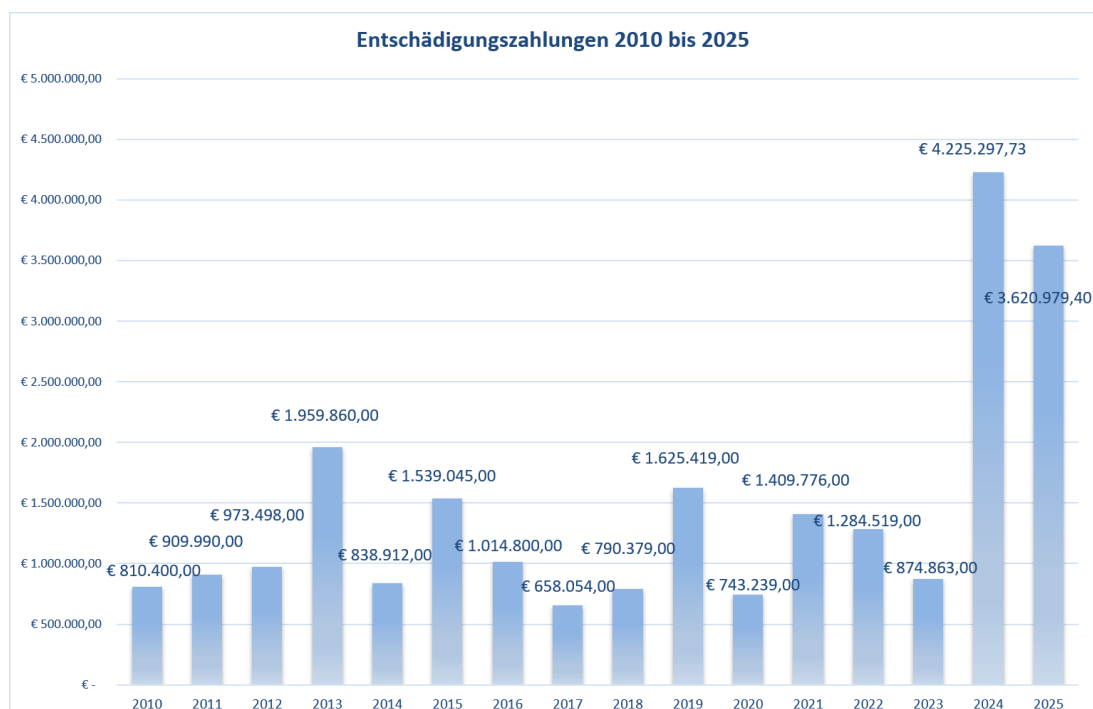


Abbildung 22: geleistete Entschädigungszahlungen seit 2010, eigene Darstellung

4 Kommunikation und 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.

4.1 Telefongespräche

Bei einer Vielzahl von Fragen, Problemen und Beschwerden konnte durch sofortige telefonische Kontaktaufnahme und Kommunikation den Betroffenen weitergeholfen werden. Aufgrund vieler Anrufe bezüglich Thematiken, die außerhalb der Zuständigkeiten der NÖ PPA liegen, wie z.B. die Vermittlung eines Heimplatzes, werden die betroffenen Personen an die richtigen Stellen weitergeleitet.

4.2 Besprechungen im Zusammenhang mit Beschwerdefällen

Besprechungen sind ein wesentlicher Bestandteil in der Interaktion mit Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern.

Im Jahr 2025 wurden insgesamt 297 Besprechungen mit Patientinnen und Patienten abgehalten. Die Besprechungen zeigten dabei einen klaren Trend hin zu Videokonferenzen. Von den gesamt abgehaltenen Besprechungen im Jahr 2025 wurden 115 in Präsenz, 154 per Video durchgeführt. In einem deutlich geringeren Anteil (28) wurden telefonische Besprechungen abgehalten. Dies wird z.B. vor allem dann durchgeführt, wenn der Weg nach St. Pölten zu beschwerlich oder unzumutbar ist und die technische Ausstattung für das Durchführen eines Zoom-Meetings nicht vorhanden ist.

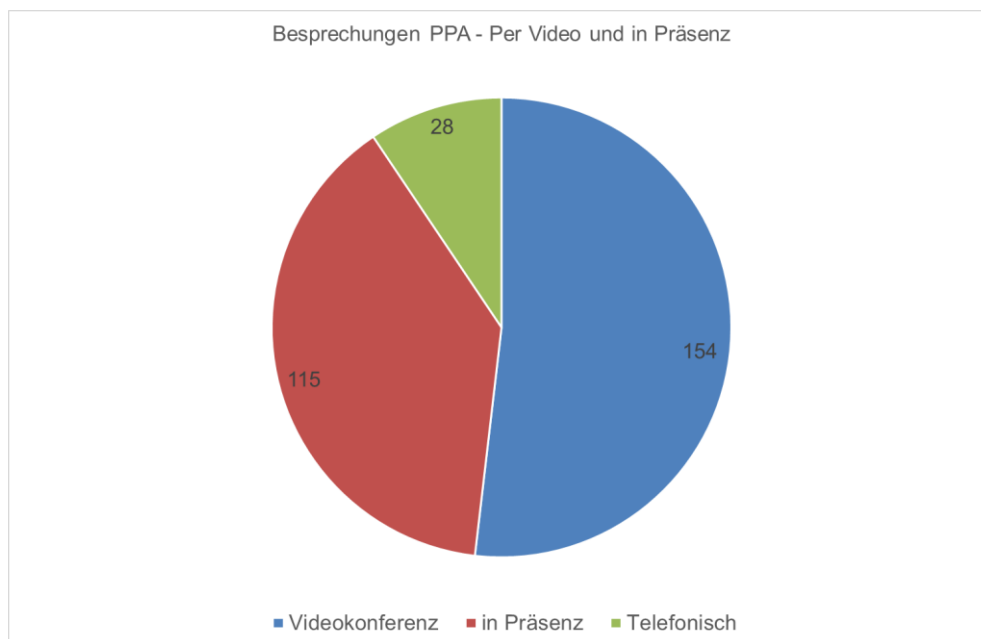


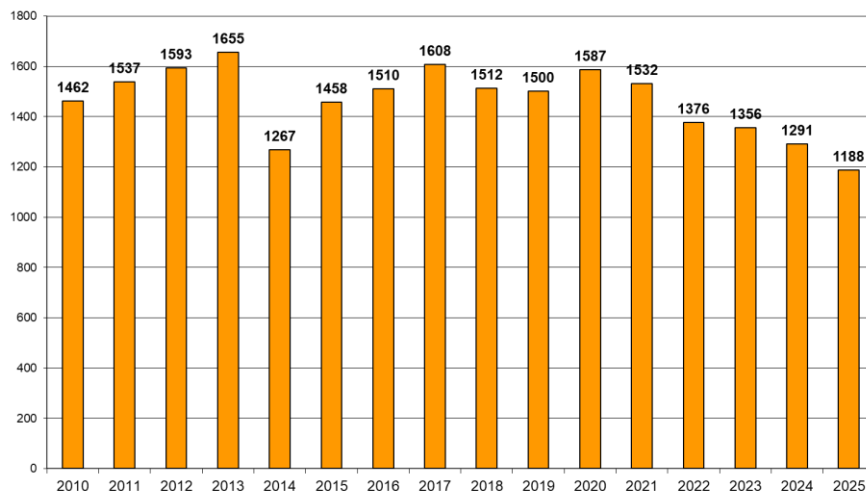
Abbildung 23: Video- und Telefonkonferenz versus persönlichen Kontakt, eigene Darstellung

4.3 Homepage

Die meisten Zugriffe auf die Homepage der NÖ PPA erfolgen aufgrund der regelmäßig veröffentlichten Beiträge von Expertinnen und Experten aus den Bereichen Pflege, Gesundheitswesen und Palliative Care. Im Jahre 2025 besuchten insgesamt 33.809 Personen die Homepage der NÖ PPA. Das entspricht einem arithmetischen Mittel von 2.817,4 Zugriffen pro Monat. Die durchschnittliche Dauer eines Besuches betrug dabei 2 Minuten und 8 Sekunden, 46 % der Interessentinnen und Interessenten finden die gesuchte Information schnell und verlassen die Seite nach der ersten Öffnung wieder. In Summe wurden 16.511 Downloads durchgeführt und 1.685mal den Verlinkungen gefolgt. Im Durchschnitt finden pro Besuch 2,6 Aktionen (Downloads, interne Suchen, ausgehende Verweise, usw.) statt. Die maximale Anzahl von Aktionen bei einem Besuch lag bei 227.

Als zusätzliches Service wird seitens der NÖ PPA auch ein Newsletter angeboten, der kostenlos über die Homepage unter „[Newsletter- Anmeldung](#)“ abonniert werden kann. Im Jahr 2025 wurden hier insgesamt 1.188 aktive Abonentinnen und Abonnenten des mehrmals im Jahr in unregelmäßigen Abständen erscheinenden Newsletters registriert.

Anzahl der NewsletterabonnentInnen 2010 - 2025



Im Newsletter erscheinen fachliche Beiträge zu aktuellen Themen aus dem Gesundheitsbereich sowie Buchempfehlungen, Podcasts, Filmempfehlungen uvm.

4.4 Öffentlichkeitsarbeit

Abbildung 24: Newsletterabonnements, eigene Darstellung

Der Umgang mit den Medien und die Öffentlichkeitsarbeit stellen ein zentrales Instrument bezüglich der Umsetzung von gesundheitssystemrelevanten Anliegen dar. Medien sind ein wesentlicher Partner und ein äußerst effektives Mittel, um das Bewusstsein für die Rechte von Patientinnen und Patienten und Bewohnerinnen und Bewohnern bei allen relevanten Akteuren des Gesundheitssystems zu steigern. Im Jahr 2025 fanden diesbezüglich folgende Beiträge unter Mitwirkung der NÖ PPA statt:

- **„Ablehnung Gastpatienten Wien“ (15.01.2025 und 29.01.2025):** ORF NÖ / NÖ Heute
- **„ORF NÖ / NÖ Heute“ (20.03.2025):** Kritisches Statement zur Ankündigung, dass Hautkrebs-Vorsorgeuntersuchungen zukünftig nicht mehr für alle Patientinnen und Patienten gezahlt werden
- **„ORF-Bürgeranwalt“ (22.03.2025):** Die stellvertretende Leiterin der NÖ PPA, Frau Mag.^a Christine Seeliger, vertritt in der ORF-Sendung die Sichtweise der NÖ PPA bezüglich der Abweisungen von niederösterreichischen Gastpatienten in Wiener Spitälern.

- **„Ein Ort am Wort“ (11.04.2025):** Die Gesundheitsreform sorgte in einigen Regionen Niederösterreichs für Widerstand. Unter dem Titel „Zwischen Sorge und Sicherheit“ wurde beim ORF-NÖ-Format „Ein Ort am Wort“ in Brunn bei St. Pölten in Anwesenheit von Mag. Michael Prunbauer intensiv über das Gesundheitssystem und die Änderungen (NÖ Gesundheitsplan 2040+) diskutiert. ORF Radio NÖ, 10.04.2025
- **„MERYNS Sprechzimmer“ (18.06.2025):** Krank durch Klicks: Fake Medizin im Internet. Diskussionsrunde mit Prof. Meryn, Dr.ⁱⁿ Susanne Rabady, Ärztin für Allgemeinmedizin, Dr.ⁱⁿ Jana Meixner, Department für Evidenzbasierte Medizin und Evaluation, Donau-Universität Krems, ORF III
- **„Niederösterreich heute“ (26.07.2025):** Beitrag des ORF zu den langen Wartezeiten von geplanten OP-Terminen und dem Wegweiser der Landes Gesundheitsagentur zu geplanten Operationen. ORF-Interview mit Mag.^a Seeliger.
- **„ORF III“ (14.08.2025):** Interview mit Mag. Prunbauer zur Rechnungshof-Empfehlung der Entmachtung der Landesärztekammern
- **„Niederösterreich heute“ (19.09.2025):** Beitrag des ORF zum Thema „Gastpatienten Wien / NÖ / Bgld. mit Patientenanwalt Mag. Michael Prunbauer.
- **„APA-Meldung“ (29.09.2025):** „Offener Brief an Stadtrat Hacker“ gemeinsm mit der Ärztekammer NÖ und Burgenland.
- **„MERYNS Sprechzimmer“ (06.10.2025):** Mag.^a Christine Frühling im Interview mit Siegfried Meryn im ORF III zum Thema Sterbehilfe in Meryn am Montag
- **„Niederösterreich heute“ (16.10.2025):** Sendung zur „ARGE Tagung der Patienten- und Pflegeanwälte Österreichs“ und dem Thema „Gastpatienten“.



Foto (v.l.n.r.) Mag. Birger Rudisch (ARGE Sprecherin-Stv.) / LR Anton Kasser / Dr. Michaela Wlatt-nig (ARGE Sprecherin) / Mag. Michael Prunbauer (NÖ PPA)

4.4.1 Internationale Zusammenarbeit

Anfang Dezember 2025 lud das Netzwerk *Active Citizenship Network* Vertreterinnen und Vertreter europäischer Patientenrechtsorganisationen, so auch die NÖ PPA zu einem Workshop nach Brüssel, um über die Zukunft der Impfpolitik, Innovationen und patientenorientierte Forschung zu diskutieren. Zusammen mit Expertinnen und Experten und weiteren Vertreterinnen und Vertretern zivilgesellschaftlicher Organisationen wurden die wichtigsten Phasen der Impfstoffforschung und -entwicklung sowie Innovations- und Investitionsschwerpunkte, einschließlich neuer Plattformen und Verabreichungsmethoden beleuchtet. Anschließend wurde darüber diskutiert, wie man teilnehmenden Personen klinischer Studien den Zugang zu ihren eigenen Daten, die aus solchen Studien gewonnen werden, erleichtern könnte. Das Fördern von Vertrauen und Verständnis sowie die aktive Einbindung der Teilnehmenden in die Forschung, standen hierbei im Mittelpunkt. Vorgestellt wurde FACILITATE, ein Projekt der Innovative Health Initiative (IHI), welches einen ethisch und rechtlich fundierten Rahmen für die Rückgabe individueller Teilnehmerdaten (Return of Individual Participant Data, RoIPD) definiert und sohin einen Ansatz bietet, der „by design“ teilnehmerorientiert und flexibel ist, um individuelle Daten an klinische Studienteilnehmende zurückzugeben.

Am Folgetag organisierte ACN, unterstützt von „European Patients‘ Rights and Cross-Border Healthcare“, eine institutionelle Veranstaltung zur Präsentation der Ergebnisse und Prinzipien des FACILITATE-IHI-Projekts im Europäischen Parlament. Ausgerichtet wurde das Event vom Europaabgeordneten Vytenis Andriukaitis, der die Vertreterinnen und Vertreter europäischer Patientenrechtsorganisationen, so auch die Niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft und andere Bürgerinnen und Bürger, wie Patientinnen und Patienten, Forscherinnen und Forscher, Pflegekräfte und viele mehr zum Mitdiskutieren einlud. Ein vollbesetzter Saal in Brüssel sowie rund 80 Online-Teilnehmerinnen und Teilnehmer sorgten für eine lebhaft und interaktive Veranstaltung, die die Dynamik hinter der geplanten Rückgabe individueller Patientendaten (RoIPD) verdeutlichte.



Quelle: D. Quaggia, Active Citizenship Network

4.4.2 Netzwerk - Ombudsstellen (NeO)

Beschwerdedatenbank neu: eine Erfolgsgeschichte

Die Ombudsstellen der NÖ Landesgesundheitsagentur sind seit Jahrzehnten die erste Anlaufstelle, wenn es um das Feedback von Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen geht. Anregungen werden von den Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanagern der Klinikstandorte und der Zentrale gerne entgegengenommen. Aus dem Feedback der Betroffenen lassen sich oftmals wertvolle Inhalte ableiten und Verbesserungspotentiale herauslesen. Damit sind die Ombudsstellen Dreh- und Angelpunkt entscheidender Informationen sowohl für das Risiko- als auch das Qualitätsmanagement im Haus.

Unterstützt werden die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager seit 2014 von einer Online-Beschwerdedatenbank. Eingehende Fälle werden dort erfasst, kategorisiert und dokumentiert. Die zunächst innovative Software kam jedoch mit der Zeit in die Jahre und erfüllte nicht mehr die Erwartungen und Ansprüche an ein zeitgemäßes Beschwerdemanagement.

Übersichtliche Dokumentation und Workflow-Unterstützung im zeitgemäßen Design

2025 war schließlich klar: Die Nutzerinnen und Nutzer erhalten ein neues Tool zur übersichtlichen Dokumentation im zeitgemäßen Design und mit den Funktionen, die

einem professionellen Beschwerdemanagement die rasche Weitergabe der entscheidenden Informationen ermöglichen. Das zuständige Department Beschwerdemanagement, Patientensicherheit der NÖ LGA Zentrale lud die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager der einzelnen Standorte dazu ein, ihre Ideen und Erwartungen an eine neue Software einzubringen. Mit der Firma s-team IT solutions GmbH gelang die Umsetzung des maßgeschneiderten Systems.

Departmentleitung Doris Haselmann erklärt: „Mit Hilfe der Programmierer konnten wir wichtige Neuerungen im System etablieren. Im Fokus steht ganz klar die Workflow-Unterstützung der neuen Datenbank, die sich am Beschwerdeprozess der NÖ LGA orientiert.“

Nach Eingabe der Basisdaten eines Beschwerdefalls – Angaben wie Name, Geburtsdatum und Beschwerdedatum – führt die Datenbank durch die nächsten Schritte mit Upload-Möglichkeiten. Zunächst ermöglicht das System den Upload eines Beschwerdeschreibens oder Gesprächsprotokolls. Alle weiteren, im Workflow hinterlegten Schritte sind optional und können bei Bedarf übersprungen oder wiederholt werden. „Jeder Beschwerdefall ist anders. Das hängt sowohl von der beschwerdeführenden Person als auch den geäußerten Kritikpunkten ab. Es kann auch vorkommen, dass eine Beschwerde nach Fallabschluss neueröffnet werden muss, selbst das ist möglich“, hält Haselmann fest.

Auf Basis des definierten Workflows wird in der Übersicht aller Beschwerden der Status jedes einzelnen Falles angezeigt. Damit ist auf einen Blick erkenntlich, ob ein Fall sich noch in Bearbeitung befindet und wie weit er im Beschwerdeprozess fortgeschritten ist. Bestimmte Prozessschritte lösen nach einiger Zeit Erinnerungsfunktionen aus. Viele Fälle verlangen z.B. nach einer schriftlichen Stellungnahme des betroffenen Bereichs. Diese wird von der Ombudsstelle sehr früh im Prozess angefordert. Ist sie nach einer Woche noch nicht in der Ombudsstelle eingetroffen, erinnert das System daran. Der hinterlegte Workflow hat einen weiteren Vorteil: Jeder gesetzte Bearbeitungsschritt wird vom System mit einem Zeitstempel versehen, aus dem sich eine automatische Fallhistorie generiert. So kann ein Beschwerdeverlauf auch Monate nach Fallabschluss noch verlässlich und ohne zusätzlichen Aufwand nachvollzogen werden.

Valide Informationen für Führungskräfte, Risiko- und Qualitätsmanagement

Die neue Datenbank vereinfacht Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanagern die Zusammenarbeit mit Entscheidungsträgern im Klinikum. Den Ombudsstellen stehen unterschiedliche Auswertungsmöglichkeiten zur Verfügung, um die gesammelten Informationen an die verantwortlichen Führungskräfte heranzutragen und damit Verbesserungsmaßnahmen anzustoßen. Mit wenigen Klicks lassen sich standardisierte Berichte zu den Beschwerdefällen des gesamten Standortes oder einzelner Abteilungen erstellen. Daneben lassen sich individuelle Statistiken kreieren. Dadurch können Themenhäufungen in bestimmten Bereichen identifiziert werden. Gibt es etwa vermehrt Schwierigkeiten mit den Abläufen im Zuge der Aufnahme? Oder kommt es häufiger zur Kritik an der Wartezeit vor Ort?

Neben der quantitativen Auswertung besteht mit der neuen Filterfunktion auch die Möglichkeit, Beschwerden qualitativ auszuwerten. Ob ein Fall zur internen Aufarbeitung an das Risikomanagement oder die Qualitätssicherungskommission weitergereicht werden muss, wird an der Priorisierung erkenntlich. Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager legen anhand einer fünfstufigen Skala fest, wie kritisch sie den Fall bewerten. Kritische und hochkritische Fälle sind jedenfalls an die Verantwortlichen des RM und QM weiterzureichen.

Datenbank aller Gesundheitseinrichtungen der NÖ LGA

Die neue Beschwerdedatenbank ist seit Herbst 2025 nicht nur in den NÖ Kliniken und der Zentrale der NÖ Landesgesundheitsagentur im Einsatz, sondern auch in den NÖ Pflege-, Betreuungs- und Förderzentren. In den PBZ und PFZ, die seit 2020 den Gesundheitseinrichtungen der NÖ LGA angehören, liegt das Beschwerdemanagements in der Verantwortung der Pflegedirektorinnen und -direktoren.

Nach einer Testphase im Juli und den darauffolgenden letzten Anpassungen des Systems konnten die Schulungen stattfinden. Mittlerweile sind Userinnen und User aus allen 77 Gesundheitseinrichtungen im System tätig.

Die Implementierung der neuen Datenbank war für das Beschwerdemanagement der NÖ LGA ein voller Erfolg. Haselmann hält fest: „Es ist ein System, an dem alle mitgearbeitet haben. Vor, während und nach der Implementierung haben wir zahlreiche kon-

struktive und positive Rückmeldungen erhalten. Gemeinsam konnten wir eine Datenbank gestalten, die den Nerv der Zeit trifft, effizient ist und die Dokumentation übersichtlich gestaltet. Wir sind sehr dankbar für das Engagement unserer Ombudsstellen und freuen uns, dass wir ihnen mit der neuen Datenbank ein für sie maßgeschneidertes Werkzeug mitgeben können.“

5 Personelle Aufstellung der NÖ PPA

Leitung

Mag. Michael Prunbauer

Mag.^a Christine Seeliger

Medizin und Recht

Dr.ⁱⁿ Susanne Schöberl

Dr. Herbert Klapper

Mag.^a Maria Pechter-Parteder

Mag.^a Christine Frühling, LL.M.

Case Management und Administration

Simone Klingenbrunner

Andrea Roberts

Marion Schmidt

Susanne Jerabek

Bettina Schuster

Samantha Schinkels

Gesundheits- und Krankenpflege

Jana Botosova-Watzal, BSc

Doris Murauer-Binder, BSc

Mag. (FH) Kurt Weilingner

Martin Kräftner

Praktikantinnen und Praktikanten

Die NÖ PPA ist eine gern gewählte Praktikumsstelle für Studentinnen und Studenten sowie Absolventinnen und Absolventen von gesundheitsrelevanten und juristischen Berufsgruppen. Der Praktikums-Zeitraum beträgt dabei in der Regel zwischen ein und

vier Tage. Die Begleitung der Interessentinnen und Interessenten erfolgt dabei strukturiert nach einem jeweils individuellen Programm. Ziel ist es dabei den Interessierten möglichst in alle Bereiche der NÖ PPA Einblicke zu gewähren.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gesamtanzahl der erfassten Geschäftsfälle 2010-2025, eigene Darstellung	13
Abbildung 2: Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr, eigene Darstellung	14
Abbildung 3: Benchmark Landeskliniken-intern bezüglich der jeweiligen Beschwerdefrequenzen, eigene Darstellung	16
Abbildung 4: Durchschnittliche Beschwerdefrequenz der Landeskliniken, eigene Darstellung	17
Abbildung 5: Anzahl der Beschwerden in den Landeskliniken, eigene Darstellung ..	18
Abbildung 7: Beschwerdehäufigkeit in den einzelnen Fachgebieten, eigene Darstellung	19
Abbildung 8: Beschwerden nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr, eigene Darstellung	20
Abbildung 9: Beschwerden aus dem extramuralen Bereich nach Fachgebieten, eigene Darstellung	20
Abbildung 10: Fachgebiete im niedergel. Bereich im Vergleich zum Vorjahr, eigene Darstellung	21
Abbildung 11: Besuche vor Ort, eigene Darstellung	23
Abbildung 12: Anzahl der Geschäftsfälle seit Bestehen des Fachbereiches Pflegeanwaltschaft, eigene Darstellung	24
Abbildung 13: geschlechtsspezifische Auswertung der Patientenverfügungen, eigene Darstellung	32
Abbildung 14: Anzahl der verbindlichen PV seit 2006, eigene Darstellung	33
Abbildung 15: Anmerkung zum Verfügungstext, eigene Darstellung	33
Abbildung 16: Altersgruppenspezifische Auswertung, eigene Darstellung	34
Abbildung 17: Gründe für die Erstellung einer Patientenverfügung, eigene Darstellung	34
Abbildung 18: Aufwände in Verbindung mit Sterbeverfügungen, eigene Darstellung	36
Abbildung 19: Schiedsstellenausprachen, eigene Darstellung	38
Abbildung 20: Beschwerden und Entschädigungen 2025, eigene Darstellung	39
Abbildung 21: Anzahl der entschädigten Personen, eigene Darstellung	40
Abbildung 22: Verteilung der Schadenersatzbeträge, eigene Darstellung	41

Abbildung 23: geleistete Entschädigungszahlungen seit 2010, eigene Darstellung . 41

Abbildung 25: Video- und Telefonkonferenz versus persönlichen Kontakt, eigene
Darstellung 43

Abbildung 27: Newsletterabonnements, eigene Darstellung 44

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

Quellen Grafiken:

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, NÖ Landesgesundheits-
agentur

Gestaltung:

Mag. Michael Prunbauer, Mag. (FH) Kurt Weilingner

Druck:

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Juli 2026

