



Patienten helfen

Netzwerk Ombudsstellen NEO Ein innovatives Projekt der NÖ PPA in Zusammenarbeit mit der Ombudsfrau des KH Hainburg

Mai 2004

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Patienten und Angehörige wollen (und verlangen auch immer öfter aktiv) eine Betreuung und Behandlung, die von hoher Qualität geprägt ist. Qualität sowohl in fachlicher, als auch menschlicher Hinsicht.

Die Orientierung an hohen Qualitätsstandards und die permanente Bewertung, ob diese Qualität erreicht wird, hat die Einführung von systematischer Qualitätssicherung als Voraussetzung. Einen wichtigen Input können die Patienten und Angehörigen selbst leisten; dies allerdings nur dann, wenn die Bereitschaft der Gesundheitseinrichtung besteht, solche Inputs professionell zu unterstützen, aufzunehmen, auszuwerten und wieder ins System zu bringen. Aus dieser Überlegung resultiert, dass auch und vor allem Beschwerden und negative Erfahrungen professionell aufgegriffen werden müssen und ein wichtiges Feedback für die betroffene Einrichtung und das betroffene Personal sein können.

Impressum

Es ist enorm wichtig, permanent von den Patienten zu lernen. Im Letter PATIENTEN HELFEN stellt NÖ Patienten- und Pflegeanwalt Dr. Gerald Bachinger wichtige Erfahrungen von mit Patienten für Patienten und ihre Helfer vor. Dieser Letter ist ein Beitrag der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um vermeidbaren Problemen im Gesundheitswesen vorzubeugen. Er erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Der Letter dieser Reihe repräsentiert die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Der Herausgeber und Autor lehnt jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Strukturiertes und systematisches Beschwerdemanagement kann also einen wichtigen Beitrag für die Qualitätssicherung leisten.

Ein wichtiger Schritt zur Einrichtung eines professionellen Beschwerdemanagements war die Einrichtung der Patienten- und Pflegeanwaltschaft in NÖ. Wir verstehen uns deshalb auch als **externe Einrichtung zur Qualitätssicherung** und geben unsere Erfahrungen an die betroffenen Einrichtungen wieder zurück.

Unsere Erfahrungen der letzten Jahre haben aber auch gezeigt, dass die PPA als hochschwellige Einrichtung erlebt wird und es uns nicht gelingen kann (obwohl jedes Jahr im Durchschnitt Steigerungen von mehr als 20% der Geschäftsfälle zu verzeichnen sind) das Beschwerdepotential vollständig anzusprechen. Eine Ombudsstelle vor Ort kann diese bestehende Lücke ausfüllen.

Das Neue am NeO ist aber nicht die Idee solche Ombudsstellen vor Ort einzurichten (das gibt es bereits in einigen Krankenanstalten Österreichs), das Neue ist vielmehr, das die **zentrale Patienten-anwaltschaft eine Koordinierungs- und Informationsdrehscheibe für die Ombudsstellen vor Ort** ist.

Es geht also um den Aufbau eines **zweistufigen Beschwerdemanagementsystems**, mit einer nahe am Geschehen befindlichen (und damit niederschweligen) Ombudsstelle vor Ort und einer übergeordneten (nicht im Sinne einer hierarchischen Überordnung) zentralen PPA, die das Netzwerk aufbaut, koordiniert und unterstützt.

Soweit die Theorie, was haben wir bereits in der Praxis unternommen, was wollen wir noch erreichen und wie ist das Projekt NeO zu beschreiben:

Die Erfahrungen der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft als zentrale Einrichtung für die Umsetzung der Patientenrechte Niederösterreich haben gezeigt, dass für ein patientenorientiertes und umfassendes Beschwerdemanagement der Aufbau und die laufende Unterstützung von dezentralen Patientenombudsstellen in den einzelnen Krankenhäusern sinnvoll und notwendig ist.

Damit die Ombudsstellen effektiv und effizient für die Patienten und Angehörigen arbeiten können ist „know how“, Hilfe und Information durch die NÖ Patientenanwaltschaft erforderlich. Um somit ein optimal funktionierendes zentrales und dezentrales Beschwerdemanagement in Niederösterreich zu garantieren, wurde das **Netzwerk Patientenombudsstellen, NeO**, in enger Zusammenarbeit mit der Patientenombudsfrau des KH Hainburg, Marion Hoffmann, gegründet.

Am 24. März 2004 fand das 1. Arbeitstreffen in der NÖ Patientenanwaltschaft in St. Pölten statt.

Derzeit sind die Ombudsfrauen von 8 Krankenanstalten und die NÖ GKK in diesem Netzwerk vertreten:

Marion Hoffmann für das KH Hainburg (RTA),

Dr. Stellwag-Carion (Ärztin), für das KH Krems,

Ingrid Zauner (DAS) für das Zentralklinikum St. Pölten,

Gabriele Höckner (DGKS) für das Donauklinikum Tulln,

Maria Steininger (DGKS) für das Waldviertelklinikum (Eggenburg, Horn, Allentsteig)

Dr. Renate Haushofer (Ärztin) für das KH Klosterneuburg.

Die Ombudsstelle der NÖ GKK ist durch Fr. **Renate Heger** vertreten.

Die NÖ Patienten- und Pflegetätigkeit ist in diesem Netzwerk Koordinierungsstelle und Plattform für NÖ, hat für die Vorgabe und Einhaltung von Qualitätsstandards der Arbeit der Ombudsstellen zu sorgen und bietet folgende Dienstleistungen an:

- Hilfestellung beim Aufbau und Betrieb der Ombudsstellen
- Intensive Information und Schulung der Ombudsstellen,
- Aufbau eines landesweiten Informationsnetzes,
- Aufbau einer einheitlichen und damit vergleichbaren Beschwerdedokumentation
- Mindestens einmal pro Jahr ein Treffen zum Erfahrungsaustausch
- Die Möglichkeit jederzeit konkrete Anfragen an die PPA zu richten
- Beiträge auf der Homepage der PPA.

Die Aufgaben der Patientenombudsstellen in den einzelnen Krankenanstalten umfassen:

- Kontakt, Beratung und Information der Patienten, der Angehörigen und des Krankenhauspersonals, sowie der regionalen Selbsthilfegruppen;
- Beschwerdemanagement bei allen Arten von Beschwerden der Patienten bzw. Angehörigen. Ausgenommen solche, die offenbar einen medizinischen oder pflegerischen Behandlungsfehler als Hintergrund haben. In diesen Fällen Vorbereitung und Weitergabe an die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft;
- präventives Bearbeiten von Beschwerdefällen, vor allem bei voraussehbaren „Katastrophensituationen“ bzw. bei solchen Situationen, die leicht zu Beschwerdesituationen werden können;
- enge Zusammenarbeit mit der örtlichen Qualitätssicherungskommission
- Dokumentation und Auswertung der Beschwerdefälle;
- Aufbau eines regionalen Informationsnetzwerkes (für den extramuralen Bereich).

Entgegen genommen werden alle Wünsche, Anregungen und Beschwerden, welche Patienten und deren Angehörige in Hinblick auf den Betrieb des Krankenhauses vorbringen wollen.

Beschwerden, die einen medizinischen oder pflegerischen Hintergrund haben, werden an die zuständigen Verantwortlichen des Krankenhauses herangetragen und falls erforderlich für die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft aufbereitet und an diese weitergeleitet.

Mit der Errichtung dieser Patientenombudsstellen sollen in den Krankenanstalten Strukturen geschaffen werden, die die Dienstleistungsqualität und Patientenorientierung noch besser als bisher sichern und verbessern.

Wir erwarten, dass in naher Zukunft an allen Krankenanstalten Ombudsstellen eingerichtet werden, um die Servicequalität für die Patienten und Angehörigen weiter zu steigern.“

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt