NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS-BERICHT 2009

Berichtszeitraum
1. Jänner bis 31. Dezember 2009

Inhaltsverzeichnis

1. GESCHÄFTSFÄLLE ... 3

1.1 ÜBERSICHT ... 3
1.1.1 ANZAHL DER GESCHÄFTSFÄLLE ... 3
1.1.2 AUFTEILUNG DER GESCHÄFTSFÄLLE IM VERGLEICH ZUM VORJAHR ... 4
1.2 GESCHÄFTSFÄLLE IM EINZELNEN ... 6
1.2.1 KRANKENANSTALTEN ... 6
A) BESCHWERDEFREQUENZ (BENCHMARKING) ... 6
B) DURCHSCHNITTLICHE BESCHWERDEFREQUENZ IM VERGLEICH DER LETZTEN JAHRE ... 7
C) ABSOLUTE BESCHWERDEZAHLEN IN DEN KRANKENANSTALTEN IM VERGLEICH DER LETZTEN JAHRE ... 8
D) DIE 3 KRANKENHÄUSER MIT DER GERINGSTEN BESCHWERDEFREQUENZ ... 9
E) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN ... 10
F) AUFTEILUNG NACH FACHGEBIETEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR ... 11
1.2.2 NIEDERGELASSENE ÄRZTINNEN ... 12
A) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN ... 12
B) AUFTEILUNG NACH FACHRICHTUNGEN IM VERGLEICH ZUM VORJAHR ... 13
1.2.3 PATIENTENVERFÜGUNG ... 14
A) ANZAHL UND AUFTEILUNG NACH GESCHLECHT ... 14
B) VORPRÜFUNG ... 15
C) FORMULAR ... 17
D) MOTIVE ... 17
E) ERSTELLUNG ... 18
F) ONLINE-FORMULAR ZUM ERSTELLEN EINER PATIENTENVERFÜGUNG ... 19

2. ERGEBNISSE DER SCHADENSFÄLLE ... 20

2.1 VORGEHENSWEISE ... 20
2.2 BEHANDLUNGSFEHLER ... 21
2.3 SCHIEDSSTELLENERGEBNISSE ... 23
2.4 DIREKTE VERHANDLUNGEN MIT HAFTPFLICHTVERSICHERUNGEN ... 25
2.5 ZAHL DER AUSSPRACHEN BEI DER SCHIEDSSTELLE DER NÖ ÄRZTEKAMMER ... 27

3. KOMMUNIKATION-INTERAKTION ... 28

3.1 TELEFONGESPRÄCHE ... 28
3.2 PERSÖNLICHE BESPRECHUNGEN ... 28
3.3 MEDIENARBEIT ... 30
3.4 VORTRAGSTÄTIGKEIT ... 31
3.5 HOMEPAGE ... 31

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE ... 35

4.1 TAGUNG DER ARGE DER PATIENTENANWÄLTE ... 35
4.2. TAGUNGEN, KONGRESSE IN ÖSTERREICH ... 37
4.3 NETZWERK – OMBUDSSTELLEN (NEO) ... 40

5. INTERNA ... 42

5.1 PERSONELLE SITUATION ... 42
5.2 PERSONELLE VERÄNDERUNGEN ... 44
5.3 PRAKTIKANTINNEN ... 44
5.4 NEUE BÜRORÄUME ... 46

6. ANHANG ... 47

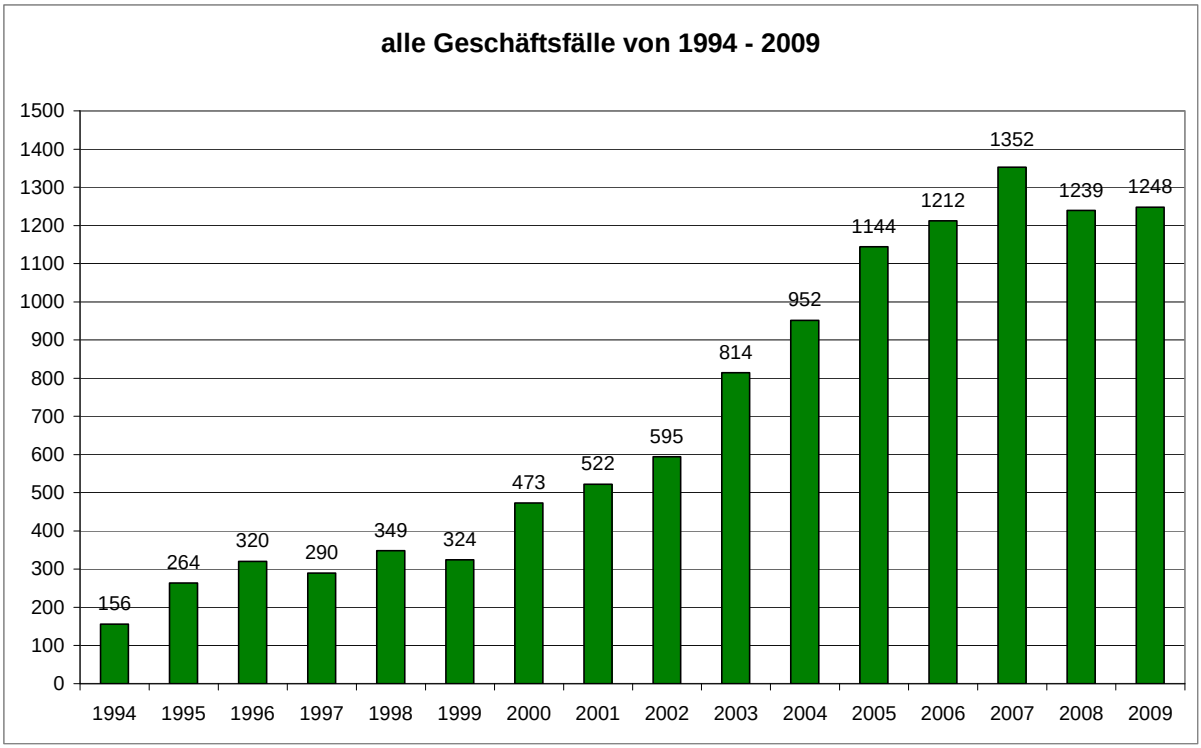
6. 1 ALLGEMEINES ... 47
6. 2 ORGANISATION ... 47

1. GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

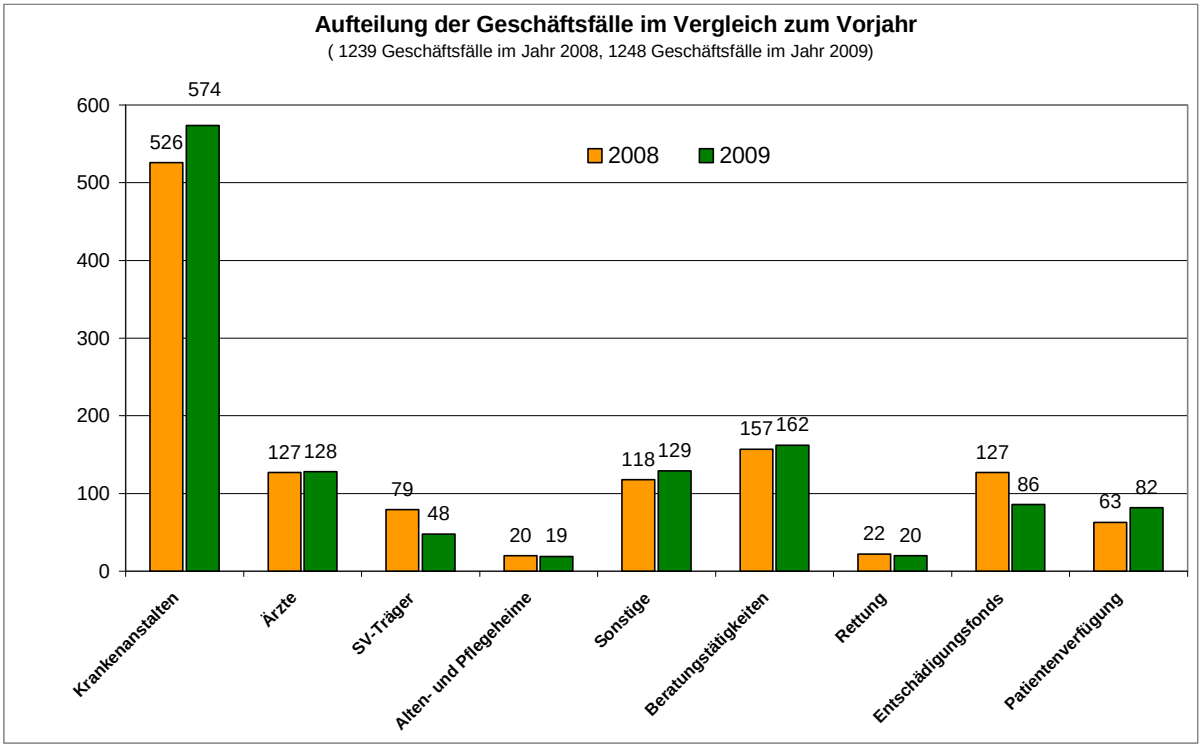
1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

In den folgenden Diagrammen 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 davon nicht umfasst.



Von 2008 auf 2009 verzeichneten wir eine leichte Zunahme von 0,73%.

1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Krankenanstalten. In diesem Bereich haben wir eine Steigerung der Beschwerden um 9% verzeichnet.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin bzw. FachärztInnen und ZahnärztInnen blieben die Beschwerden stabil.

Im Bereich der SV-Träger konnten wir einen Rückgang der Beschwerden um 39% verzeichnen.

Im Alten- und Pflegeheimbereich blieben die Beschwerden stabil.

Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden, die nicht den vorgenannten Bereichen zugeordnet werden konnten. Weiters sind darin Beschwerden über Kuranstalten und Hauskrankenpflegedienste sowie allgemeine Missstände in den Spitälern und Heimen enthalten. Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 9%.

Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der PPA übernommen werden, aufgezeichnet. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über Patientenrechte, wie etwa Selbstbestimmungsrecht, Patientenverfügungen, Informationsrechte, Einsicht in die Krankengeschichte, Selbstbehalte und Kostenbeteiligungen. Auch Informationen im Bereich Pflege und Heime waren häufig gefragt. Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Geschäftsfälle um 3%.

Im Bereich „Rettung“ blieben die Beschwerden stabil.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der Fälle um 32%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2009 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

Es wurden in diesem Jahr 82 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA beurkundet. Das entspricht einer Steigerung von 30% gegenüber dem Vorjahr.

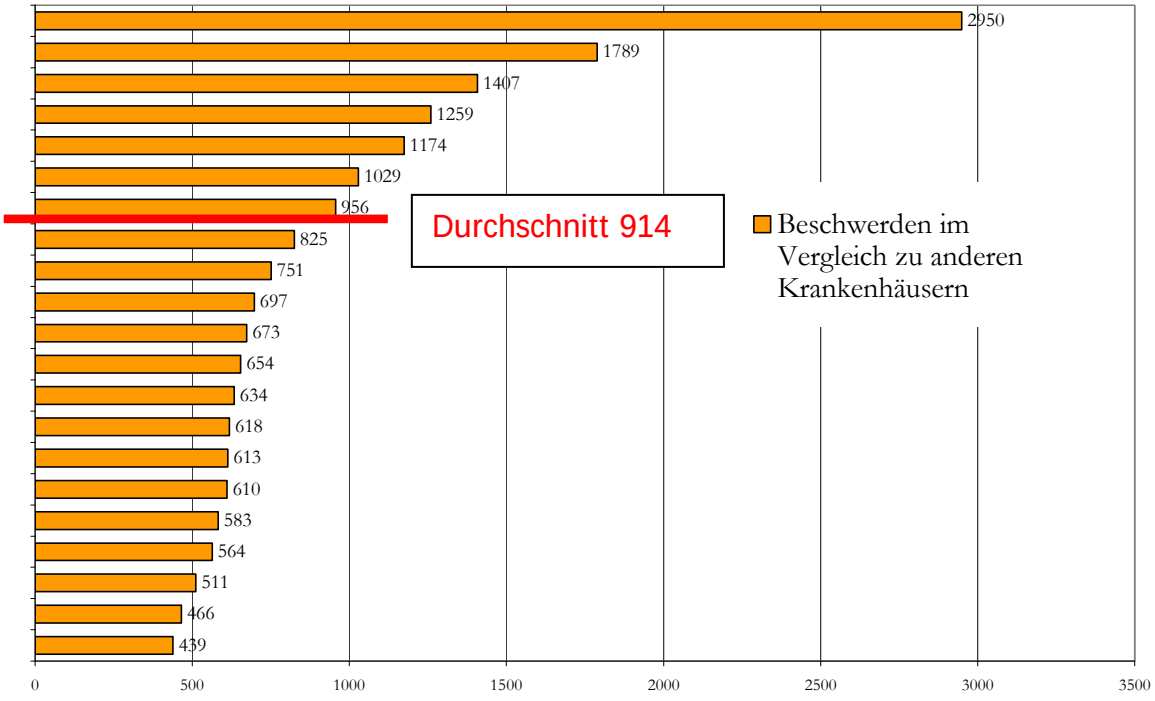
1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Krankenanstalten

a) Beschwerdefrequenz (Benchmarking)

Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen sich, gemessen an den Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte) der Krankenanstalten, beschwerten. Im Durchschnitt beschwerte sich **nur eine von 914 betreuten Personen**. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die hohe fachliche Qualität und Zufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen der Krankenanstalten.

Achtung! Bei diesem Diagramm müssen Sie berücksichtigen: Die großen Balken bezeichnen gute Ergebnisse. Je kleiner der Balken, desto schlechter das Ergebnis.
***Beispiel**: 2.950 bedeutet, dass sich bezüglich dieser Krankenanstalt nur eine von 2.950 behandelten Personen beschwert hat.*

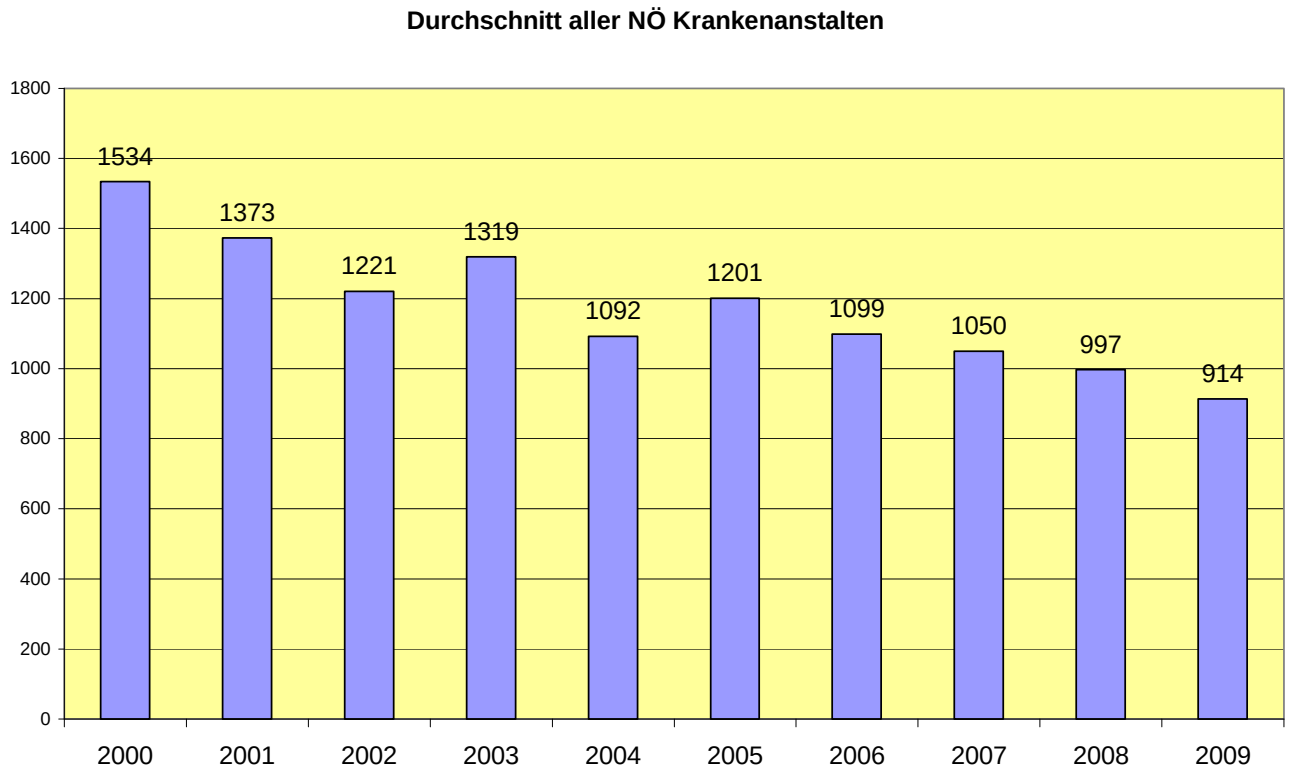


Die Beschwerden wurden an die Patientenfrequenz (Anzahl stationärer Entlassungen im Jahr 2009) geknüpft. Damit liegen besser vergleichbare und aussagekräftigere Ergebnisse vor, als bei einer Anknüpfung an die Bettenzahl.

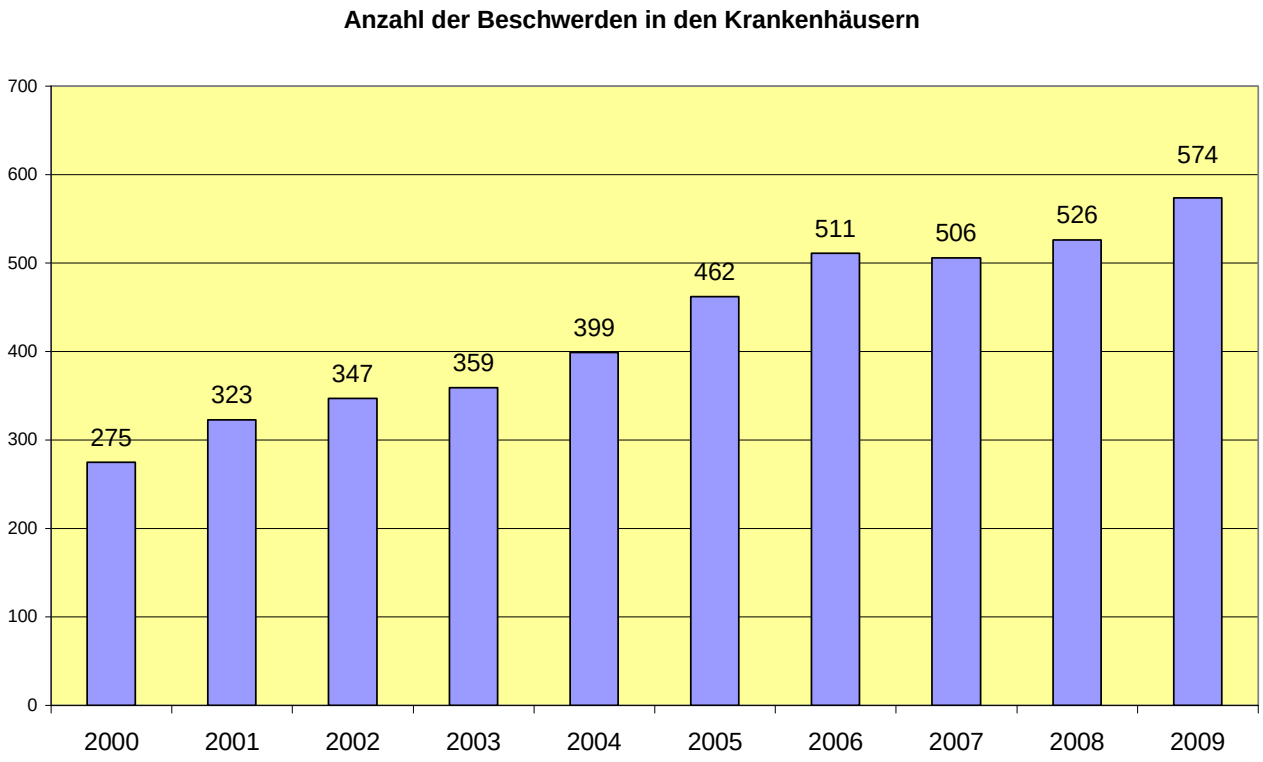
Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen. Diese zeigt sich darin, dass sich in einem bestimmten Krankenhaus eine von 439 behandelten Personen beschwerte. Dem gegenüber gibt es Krankenhäuser, in welchen sich „nur“ eine von 2.950 behandelten Personen beschwerte.

Im Diagramm auf der vorhergehenden Seite sind die allgemeinen Krankenanstalten erfasst. Die Sonderkrankenanstalt Grimmenstein und die LNK Mauer haben wir, wegen der Nichtvergleichbarkeit mit allgemeinen Krankenanstalten, nicht einbezogen.

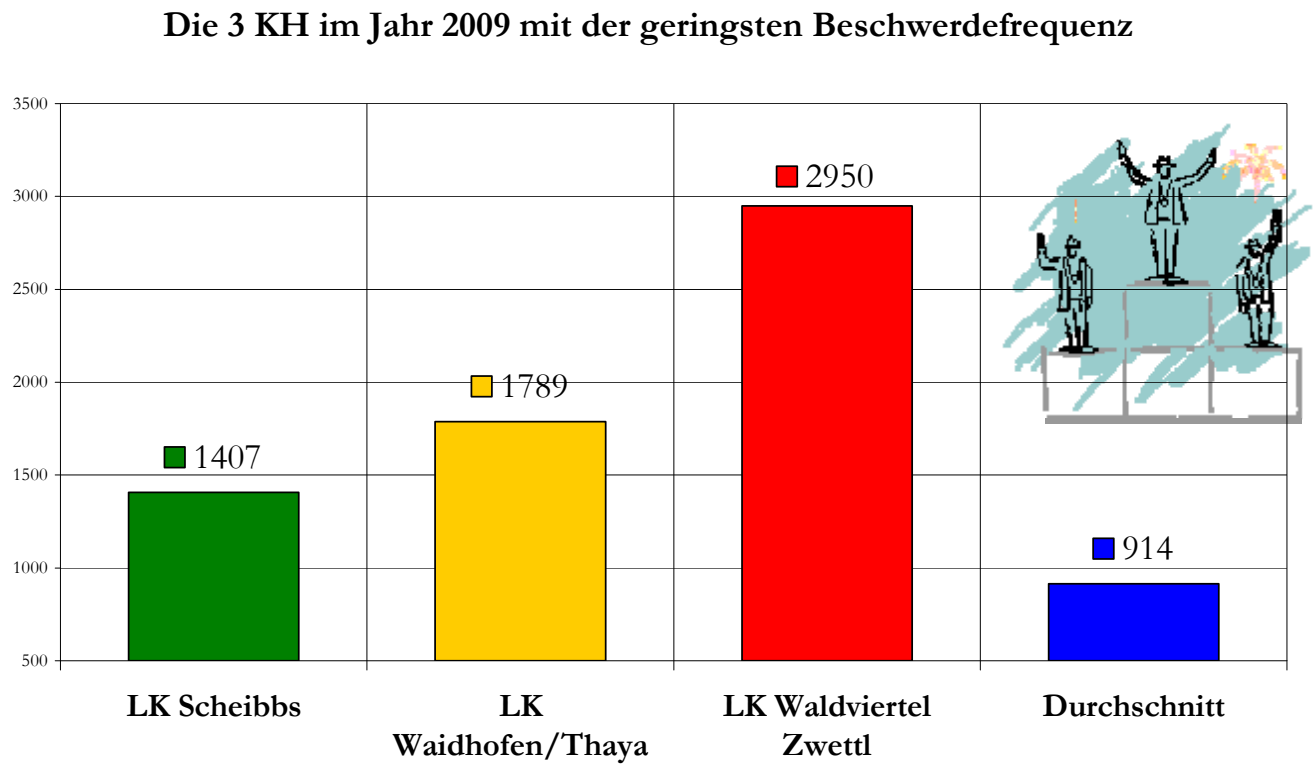
b) Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Vergleich der letzten Jahre



c) Absolute Beschwerdezahlen in den Krankenanstalten im Vergleich der letzten Jahre



d) Die 3 Krankenhäuser mit der geringsten Beschwerdefrequenz



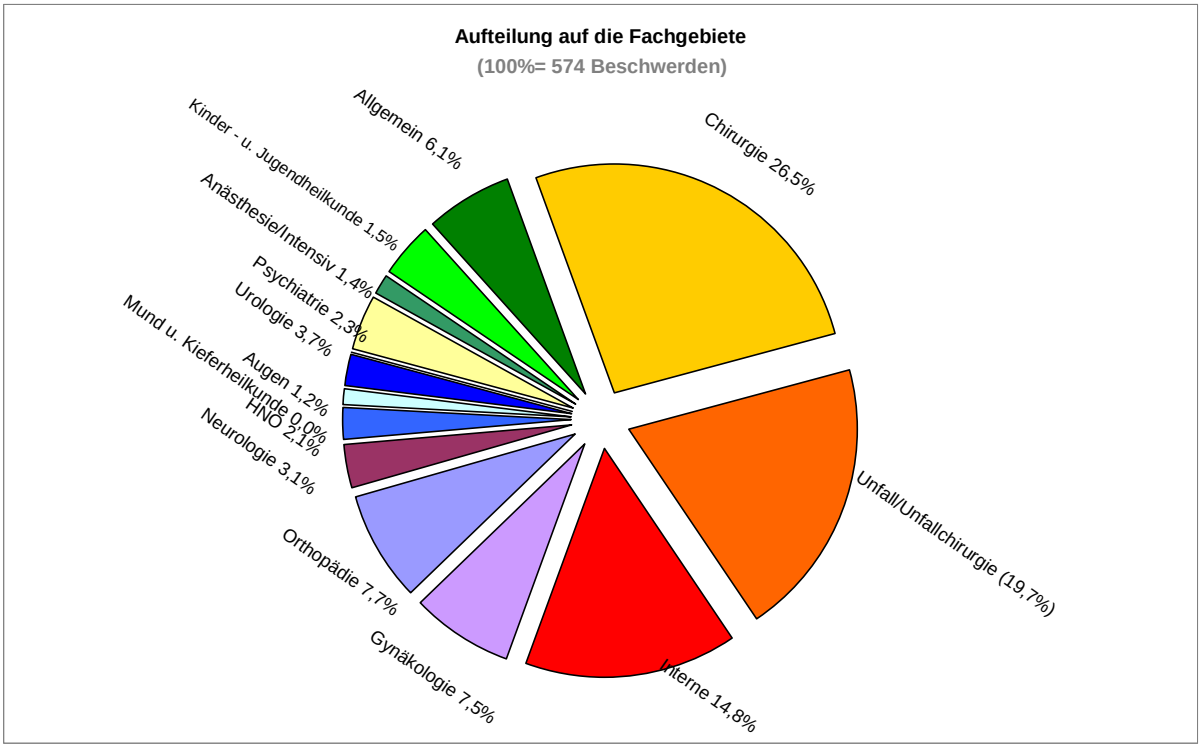
Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten (ausgenommen Sonderkrankenanstalten) beschwerten sich im Jahr 2009 durchschnittlich eine bzw. einer von 914 PatientInnen.

Im LK Zwettl beschwerte sich nur eine bzw. einer von 2.950 PatientInnen, im LK Waidhofen/Thaya eine bzw. einer von 1.789 PatientInnen und im LK Scheibbs nur eine von 1.407 behandelten Personen.

Allen MitarbeiterInnen der Krankenhäuser Zwettl, Waidhofen/Thaya und Scheibbs sei für diesen ausgezeichneten Einsatz für ihre PatientInnen herzlichst gedankt.

Aber Achtung: Es wäre falsch, von Beschwerdezahlen auf die medizinische bzw. pflegerische Qualität des jeweiligen Hauses rückzuschließen.
Allerdings wäre es auch falsch zu behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nichts mit der medizinischen bzw. pflegerischen Qualität zu tun hat. Die Wahrheit liegt wohl in der Mitte.

e) Aufteilung nach Fachgebieten

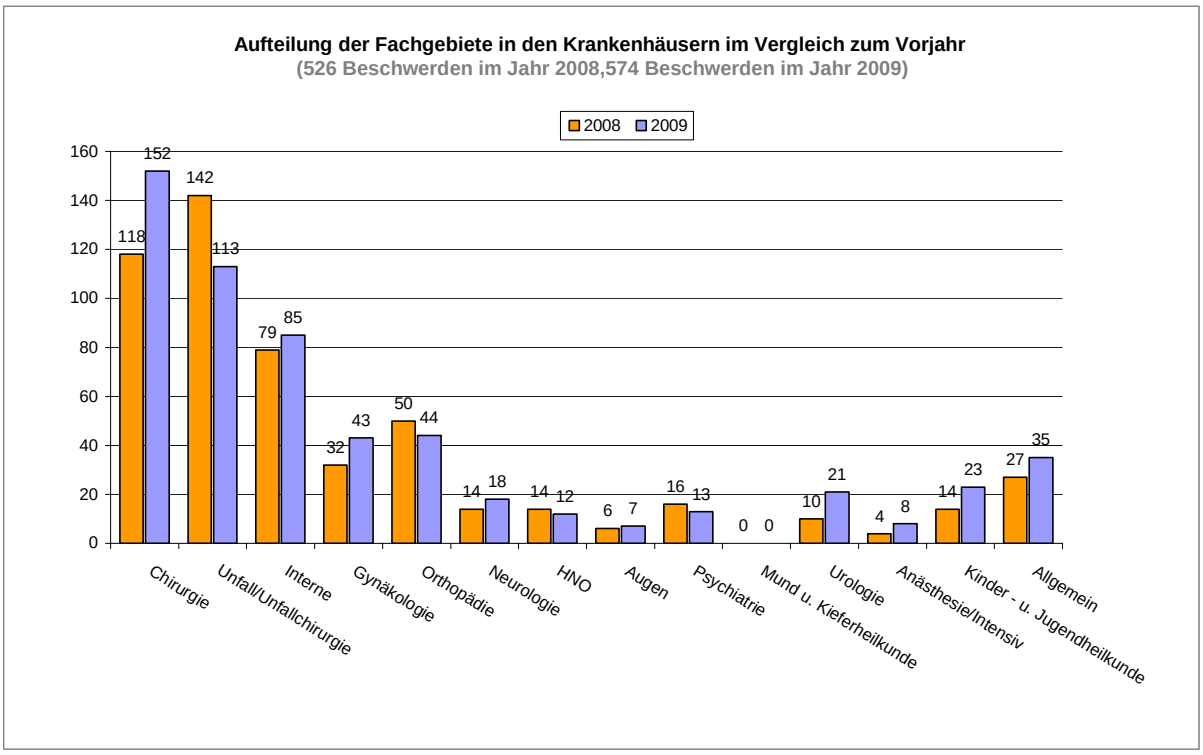


Insgesamt hatten wir in den NÖ Krankenanstalten im Jahr 2009 574 Beschwerden zu verzeichnen, im Jahr 2008 waren es 526 Beschwerden.

Die Fächer Chirurgie, Unfallchirurgie und Interne, gefolgt von den Fächern Gynäkologie und Orthopädie sind hier Spitzenreiter (76% Anteil an den Gesamtbeschwerden).

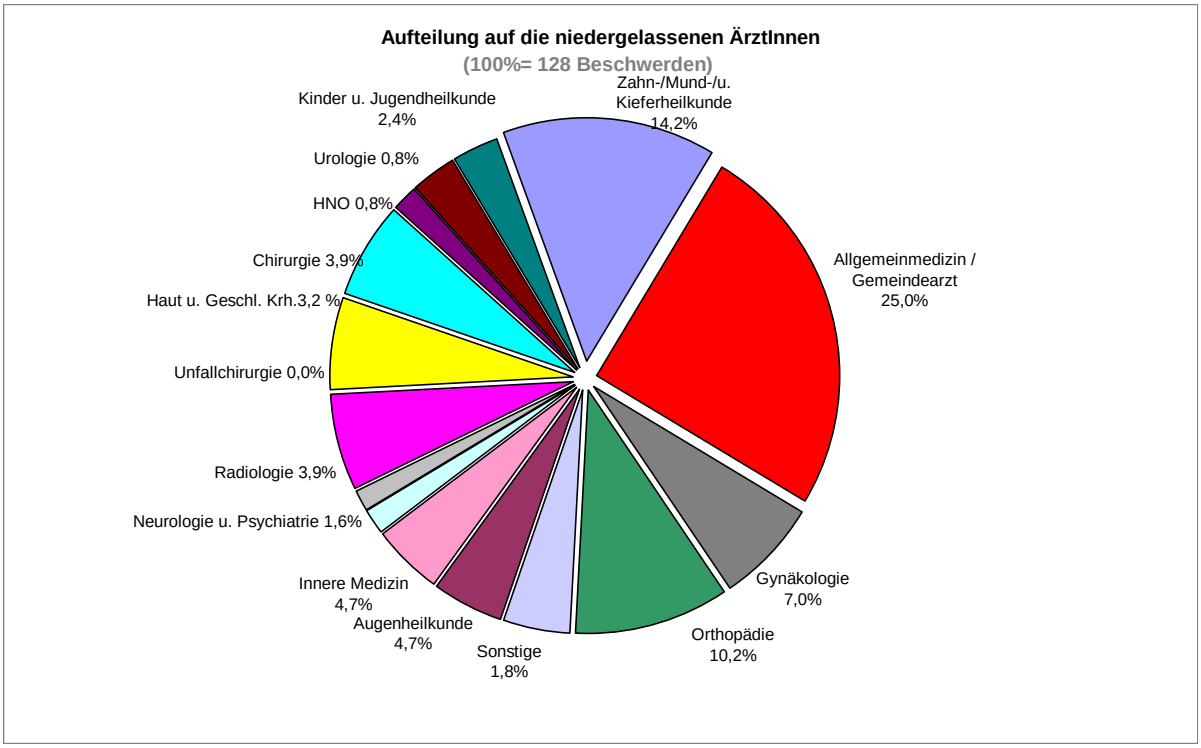
Ein Grund dafür ist sicher, dass die Gebiete Chirurgie und Unfallchirurgie besonders gefahren- und komplikationsbehaftet sind. Außerdem ist dort für einen medizinischen Laien rascher der Verdacht gegeben, dass bei Ausbleiben des Behandlungserfolges „etwas nicht stimmt."

f) Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen

a) Aufteilung nach Fachrichtungen

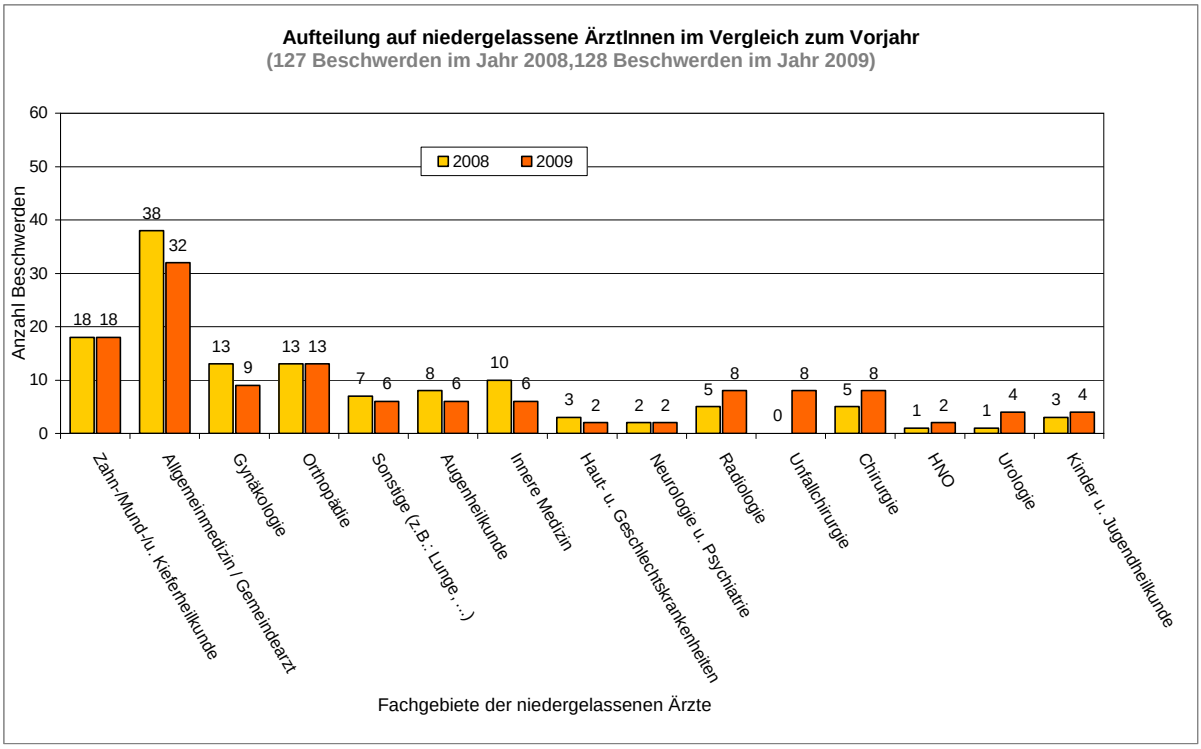


Insgesamt hatten wir, im Zusammenhang mit Leistungen aller in NÖ niedergelassenen ÄrztInnen, 128 Beschwerden zu verzeichnen.

Mit Stichtag 31.12.2009 gab es, laut NÖ Ärztekammer, in Niederösterreich 2.702 AllgemeinmedizinerInnen, 3.205 FachärztInnen, und 894 TurnusärztInnen.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die AllgemeinmedizinerInnen mit 25,0 %, der zweitgrößte Bereich betraf die ZahnärztInnen mit 14,2 % und der drittgrößte Bereich betraf die OrthopädInnen mit 10,2 %.

b) Aufteilung nach Fachrichtungen im Vergleich zum Vorjahr



Im Vergleich zum Vorjahr blieben bei den ZahnärztInnen die Beschwerden konstant.
Dies ist wohl auch darauf zurückzuführen, dass die Schiedsstellen bei den Zahnärztekammern neu organisiert wurden und PatientInnen vermehrt direkt bei der Schiedsstelle ihre Beschwerde eingebracht haben. Die NÖ PPA ist mit einem Mitglied in der zahnärztlichen Schiedsstelle vertreten und wird so im Laufe des Verfahrens in die Beschwerden einbezogen.

Der nächste große Bereich betraf die AllgemeinmedizinerInnen. Hier konnten wir eine Abnahme der Beschwerden um 16 % verzeichnen.

Bei den GynäkologInnen gab es eine Abnahme um 31 %.

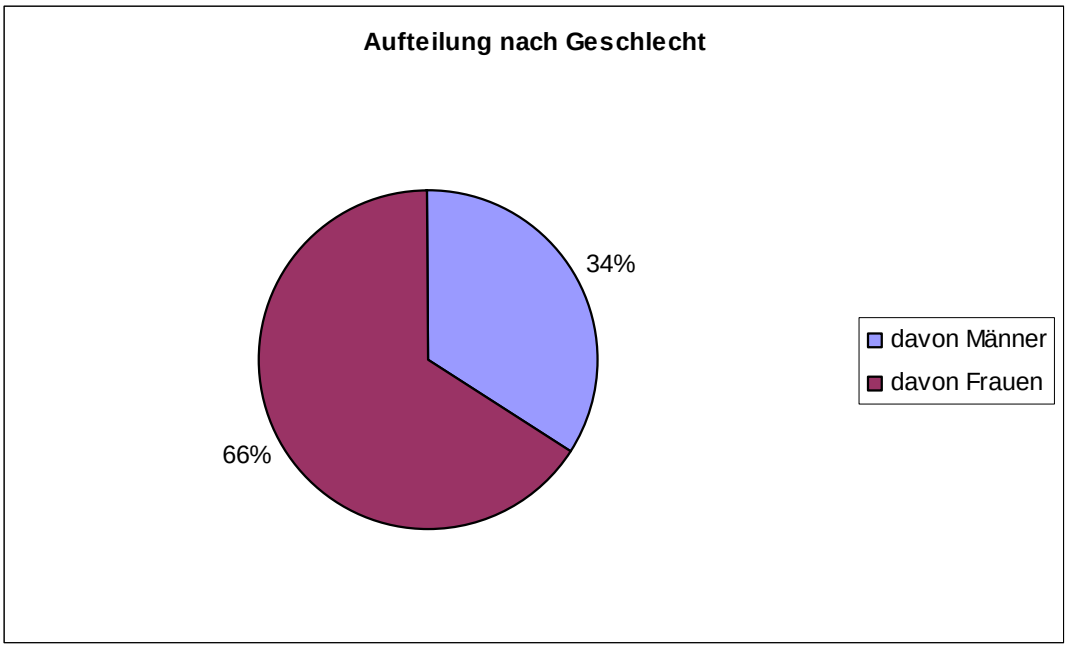
Bei den OrthopädInnen blieben die Beschwerden konstant.

1.2.3 Patientenverfügung

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (BGBl Nr. I 55/2006) in Kraft getreten. Im Zusammenhang damit, hat sich für die Patientenanwaltschaften ein weiteres Betätigungsfeld ergeben. Die NÖ PPA unterstützt PatientInnen beim Prozess der Erstellung einer solchen Patientenverfügung. Die Ergebnisse dieser Tätigkeit im Jahr 2009 sollen im Folgenden vorgestellt werden.

a) Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2009 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 82 verbindliche Patientenverfügungen erstellt. Dabei waren 54 Verfügende weiblich (rund 66%) und 28 männlich (rund 34%). Damit hat sich der Trend, dass sich insbesondere Frauen für Patientenverfügungen interessieren und eine solche abschließen, weiter verstärkt.



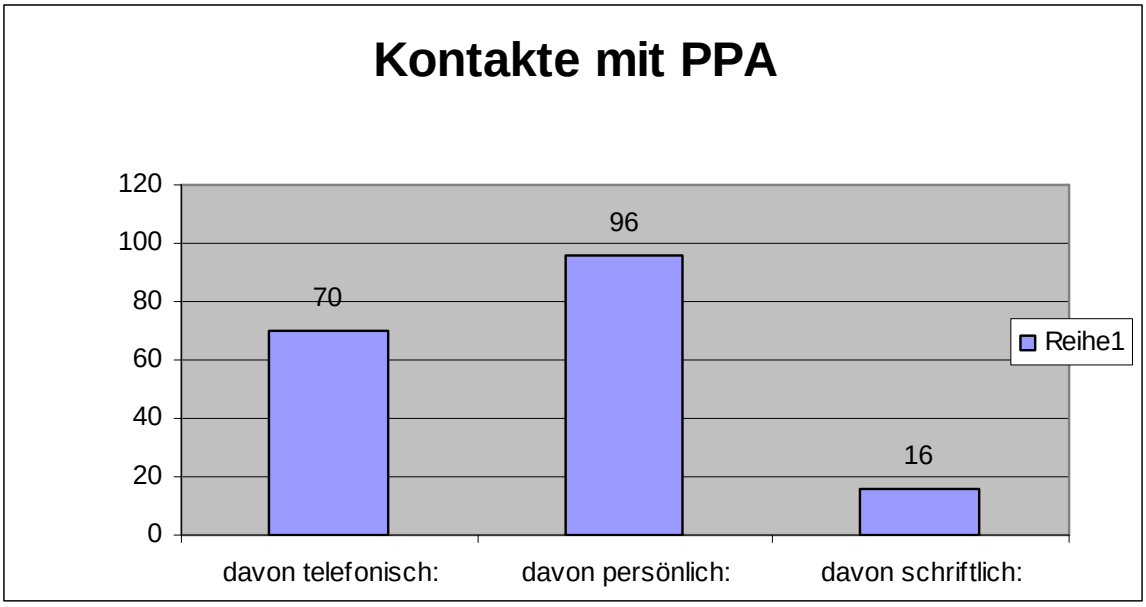
b) Vorprüfung

Bevor eine Patientenverfügung abgeschlossen werden kann, muss genau geprüft werden, ob das Dokument die Anforderungen, die das Gesetz an eine verbindliche Patientenverfügung stellt, erfüllt. Zum Zweck dieser Prüfung ersuchen wir jene Personen, die eine Verfügung erstellen möchten, uns vorab eine Kopie des Entwurfs zuzusenden. Nach Durchsicht des Textes setzen wir uns wieder mit der jeweiligen Person in Verbindung. Wenn noch Verbesserungen notwendig sind, wird dies entweder schriftlich mitgeteilt oder telefonisch bzw. bei einem persönlichen Termin besprochen.

Oft wird das telefonisch Besprochene noch zusätzlich in einem Brief kurz zusammengefasst.

Manche Personen nehmen diese Anmerkungen auf und passen die Verfügung an, so dass schließlich eine verbindliche Patientenverfügung erstellt werden kann. Andere entschließen sich, das Dokument als beachtliche Patientenverfügung zu belassen, für die weniger strenge Vorgaben gelten.

Wenn alle Vorbedingungen erfüllt sind, wird ein Termin vereinbart, bei dem die Patientenverfügung formell erstellt wird.

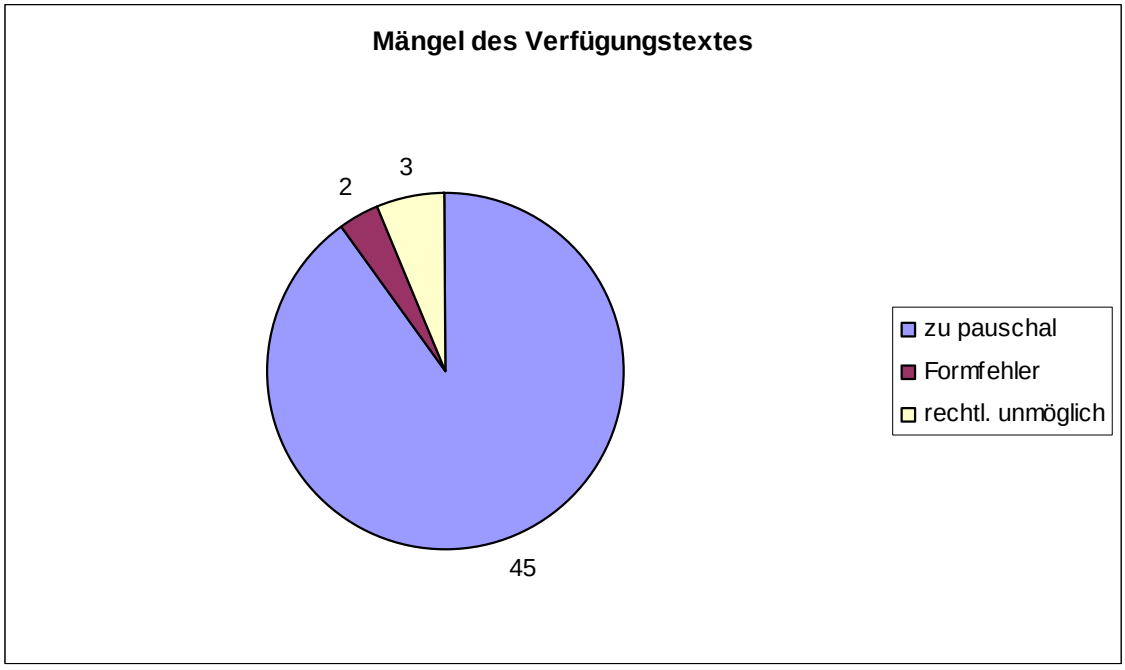


Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

Bei den in diesem Jahr erstellten verbindlichen Verfügungen erfolgten, nach Einlangen des Textentwurfs, insgesamt **182** Kontaktaufnahmen durch die NÖ PPA mit den erstellenden Personen. Darin enthalten sind vor allem die Rückmeldungen zu notwendigen Korrekturen, aber auch die persönlichen Termine für die Erstellung.

Wenn der Verfügungstext als korrekturbedürftig angesehen wurde, war dies meist darauf zurückzuführen, dass die verwendeten Formulierungen zu pauschal gehalten wurden, denn es müssen nach dem Patientenverfügungsgesetz die in einer verbindlichen Patientenverfügung abgelehnten medizinischen Maßnahmen konkret beschrieben werden.

Gerade dieser Punkt fällt vielen ErstellerInnen schwer und begründet besonders oft die Notwendigkeit einer Überarbeitung. Formfehler oder andere Gründe für Korrekturen kommen nur in Einzelfällen vor.



c) Formular

Obwohl für die Erstellung einer Patientenverfügung kein „Formularzwang“ besteht, wird insbesondere jenes Formular häufig verwendet, das unter der Federführung der NÖ PPA entwickelt wurde und auch der „Arbeitsmappe Patientenverfügung“ beiliegt.

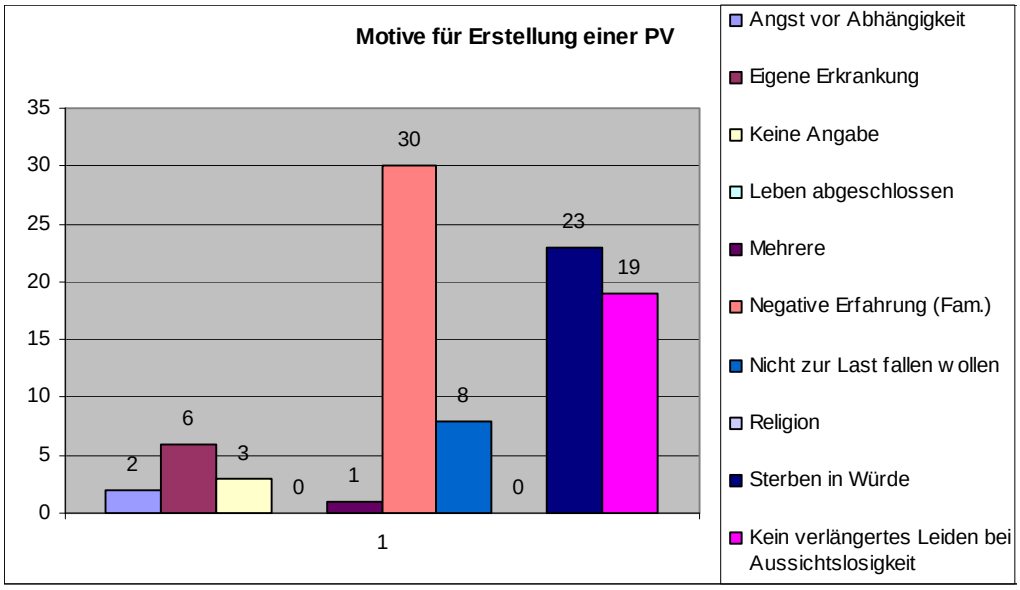
Dies ist in mehrfacher Hinsicht eine günstige Entwicklung. Aufwändige Vorbereitungsarbeiten stellen sicher, dass Punkt für Punkt alle vorgeschriebenen Schritte eingehalten werden und nichts vergessen wird. Somit kann den erstellenden Personen Sicherheit vermittelt werden.

Zusätzlich soll die Einheitlichkeit einen Wiedererkennungswert für jene Personen besitzen, die in der Anwendungssituation mit einer Patientenverfügung konfrontiert werden. Die Vertrautheit mit einem Formular verstärkt die Sicherheit im Umgang mit diesem Instrument und ist für die Verwirklichung des Selbstbestimmungsrechtes, als Gesamtziel, förderlich.

d) Motive

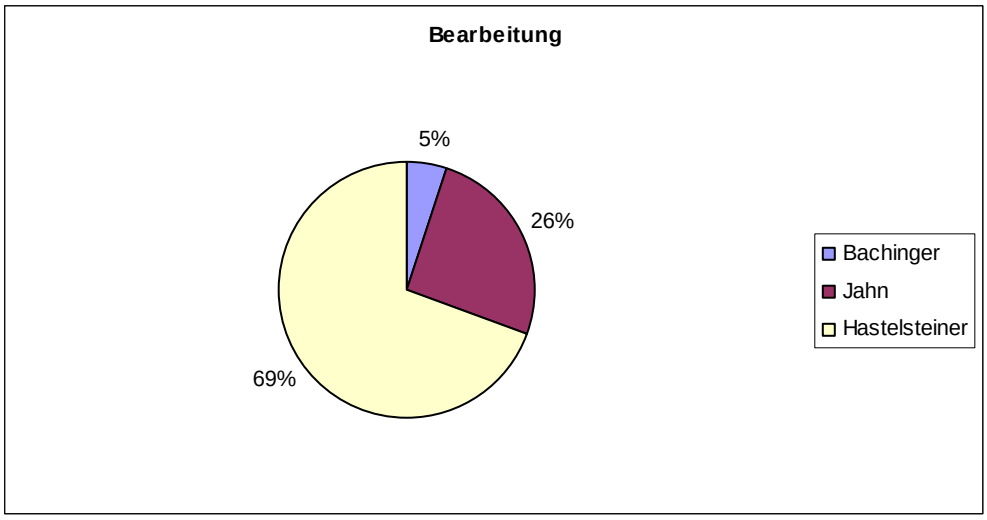
Die Gründe, eine Patientenverfügung zu errichten, sind individueller und sehr persönlicher Natur. Nicht jedermann wird diese Gründe offen legen wollen, dennoch war es vielen Personen ein Bedürfnis, ihre Motivation zur Erstellung einer Verfügung im Patientenverfügungsdokument festzuhalten.

Sehr oft waren dies negative Erfahrungen im Familien- oder Bekanntenkreis, etwa das Schicksal von schwerst pflegebedürftigen Personen oder die letzte Lebensphase von unheilbar erkrankten Bekannten. Sehr oft geäußert wurde der Wunsch, dass das Leiden bei Aussichtslosigkeit der Grunderkrankung nicht verlängert werden soll sowie der Wunsch nach einem würdevollen Sterben.



e) Erstellung

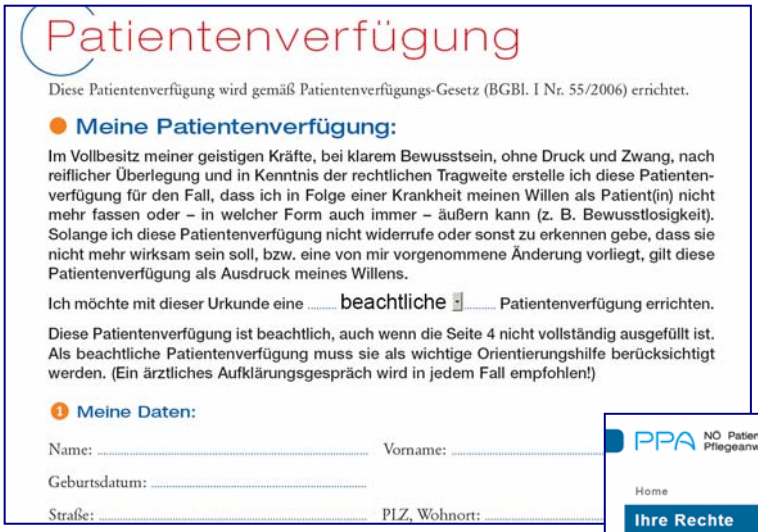
Die Erstellung einer verbindlichen Patientenverfügung kann, unter anderem, vor einem rechtskundigen Mitarbeiter einer Patientenvertretung vorgenommen werden. Dafür kamen aufgrund der formalen Qualifikation
Frau Mag. Haselsteiner, Frau Dr. Jahn und Herr Dr. Bachinger in Frage.



Zum Großteil wurden die Erstellungen der Verfügung, von der Phase der Vorbereitung bis zum Abschluss, durch Frau Mag. Haselsteiner betreut.
Frau Dr. Jahn hat in 26% der Fälle die Verfügungen betreut.
Herr Dr. Bachinger hat in 5% der Fälle den Abschluss der Verfügungen betreut.

f) Online-Formular zum Erstellen einer Patientenverfügung

Besonders ältere Menschen haben oft Schwierigkeiten bei der Erstellung einer Patientenverfügung. Es gibt viele PatientInnen, die zwar noch eine Unterschrift fertigen können, jedoch ist das Ausfüllen des Formulars eine schier unlösbare Aufgabe.
Dies veranlasste die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, durch Herrn Martin Kräftner, ein **Online Formular** zu entwickeln.
Als Hilfestellung beim Ausfüllen des Formulars sind **bei jeder Überschrift Kommentarfelder mit Hilfstexten** eingebaut. Diese öffnen sich automatisch, sobald man mit dem Mauszeiger darauf zeigt.
Das Online-Formular steht kostenlos auf unserer Website http://www.patientenanwalt.com/ihre-rechte/patientenverfuegung.html zum Download bereit.



Patientenverfügung

Diese Patientenverfügung wird gemäß Patientenverfügungs-Gesetz (BGBl. I Nr. 55/2006) errichtet.

Meine Patientenverfügung:

Im Vollbesitz meiner geistigen Kräfte, bei klarem Bewusstsein, ohne Druck und Zwang, nach reiflicher Überlegung und in Kenntnis der rechtlichen Tragweite erstelle ich diese Patientenverfügung für den Fall, dass ich in Folge einer Krankheit meinen Willen als Patient(in) nicht mehr fassen oder – in welcher Form auch immer – äußern kann (z. B. Bewusstlosigkeit). Solange ich diese Patientenverfügung nicht widerrufe oder sonst zu erkennen gebe, dass sie nicht mehr wirksam sein soll, bzw. eine von mir vorgenommene Änderung vorliegt, gilt diese Patientenverfügung als Ausdruck meines Willens.

Ich möchte mit dieser Urkunde eine ..... beachtliche ..... Patientenverfügung errichten.

Diese Patientenverfügung ist beachtlich, auch wenn die Seite 4 nicht vollständig ausgefüllt ist. Als beachtliche Patientenverfügung muss sie als wichtige Orientierungshilfe berücksichtigt werden. (Ein ärztliches Aufklärungsgespräch wird in jedem Fall empfohlen!)

1 Meine Daten:

Name: ..... Vorname: .....

Geburtsdatum: .....

Straße: ..... PLZ, Wohnort: .....

PPA NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft | Unabhängig | Weisungsfrei | Für Ihre Anliegen

Home
Ihre Rechte
Kontakt & Team
Publikationen
Formulare
Sitemap
Impressum
Pflegehotline
English Documents

Online-Formular zum Erstellen einer Patientenverfügung

Dieses Formular können Sie mit Hilfe Ihres Computers ausfüllen.
Zum Download benötigen Sie das kostenlose Programm Adobe Acrobat Reader. Mit diesem Programm können Sie das Formular mittels Computer ausfüllen und ausdrucken aber nicht speichern.
Wenn Sie das Formular speichern möchten, brauchen Sie die kostenpflichtige Vollversion von Acrobat.
Wenn Sie im Formular mit der Maus auf die jeweilige blaue Überschrift zeigen, öffnet sich ein Informationsfenster.

Hier geht's zum Download

Hilfsmittel zum Erstellen einer Patientenverfügung

Am 1. Juni 2006 ist das neue Patientenverfügungs-Gesetz (PatVG) in Kraft

Aktuell / Newsletter · Formulare
Patientenverfügung · NÖ Patienten-Entschädigungsfonds
Suche

2. ERGEBNISSE DER SCHADENSFÄLLE

Zur Aufklärung der Anliegen der PatientInnen ist zusätzlich zu einer genauen rechtlichen (Dr. Gerald Bachinger, Mag. Martha Haselsteiner, Mag. Michael Prunbauer), eine ausführliche medizinische Überprüfung notwendig. Diese wurde von unserem Arzt, HR Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall fachlich durchgeführt. Auch in pflegerischen Angelegenheiten war es notwendig, Prüfungen durchzuführen. Diese wurden durch den diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger, Herrn Martin Kräftner, fachlich erledigt.
In einigen Fällen war es darüber hinaus notwendig, gerichtlich beeidete Sachverständige mit der Erstellung von medizinischen, als auch pflegerischen Gutachten zu beauftragen.
Im Jahre 2009 wurden von der NÖ PPA 294 Gutachten in Auftrag gegeben.
Damit ist gewährleistet, dass über Verdachtsmomente und Vermutungen, hinsichtlich des Vorliegens von medizinischen/pflegerischen Behandlungsfehlern, Klarheit geschaffen wird. Es ist uns besonders wichtig, PatientInnen über das Ergebnis der Überprüfung genau zu informieren und die zum jeweiligen Ergebnis führenden medizinischen/pflegerischen Grundlagen in einfacher und verständlicher Weise zu erläutern.

2.1 Vorgehensweise

In Schadensfällen, in welchen wir von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen sind, haben wir entweder direkt Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Krankenanstalten und niedergelassenen ÄrztInnen geführt oder versucht, über die Schiedsstelle der Ärztekammer für NÖ eine Schadenersatzleistung zu erreichen.
Die PPA arbeitet eng mit der Schiedsstelle der Ärztekammer NÖ zusammen. Wie sich an vielen Beispielen zeigt, ist die Schiedsstelle ein Garant für fachlich einwandfreie, transparente, nachvollziehbare und faire Lösungen, sowohl für die betroffenen PatientInnen, als auch für die betroffenen ÄrztInnen.

In manchen Schadensfällen konnte bei der Schiedsstelle keine Entschädigung für die betroffenen PatientInnen erreicht werden. Dies z.B. dann, wenn kein Behandlungsfehler vorlag oder die Schiedsstelle schwierige Fragen der Beweiswürdigung nicht zu lösen vermochte. Wir konnten die meisten dieser Fälle zur Zufriedenheit der PatientInnen lösen. Es wurden Nachverhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen geführt bzw. wurden in intensiven Gesprächen die medizinischen Hintergründe und die rechtlichen Grundlagen erörtert. Nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte eine Befassung der Gerichte.

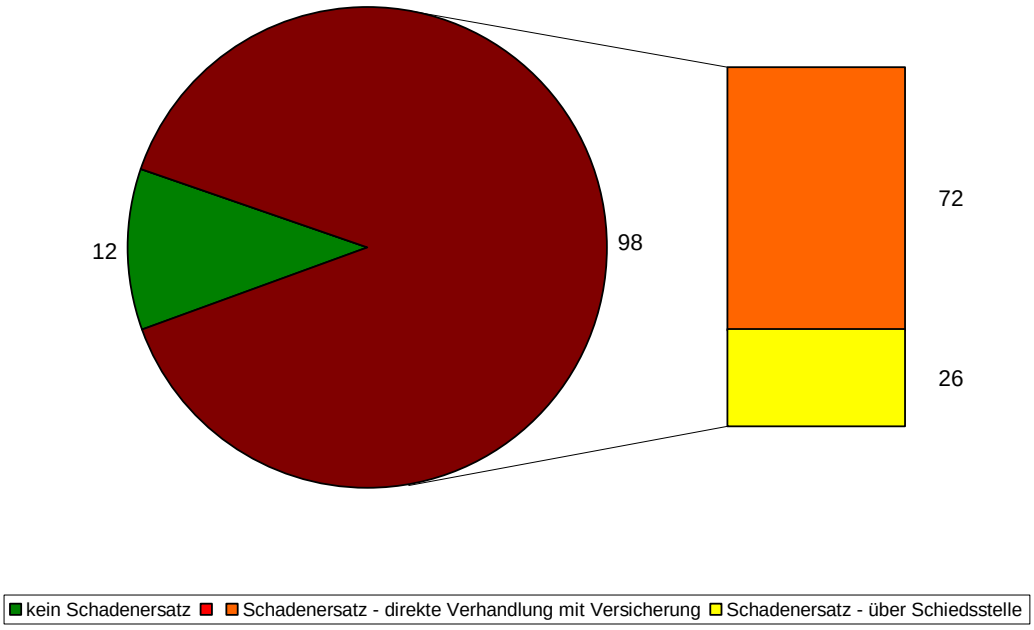
2.2 Behandlungsfehler

2009:
721 Beschwerden (KA, Ä, PH)

Im Jahr 2009 haben PatientInnen bzw. Angehörige insgesamt 721 Beschwerden über Krankenanstalten, Pflegeheime sowie niedergelassene ÄrztInnen bei der NÖ PPA eingebracht. Dies mit der Begründung bzw. Vermutung, dass aus ihrer Sicht fachliche Fehler im Verlauf der Behandlung aufgetreten seien.

Die erste Überprüfung durch die PPA hat in **110 Beschwerdefällen** (von 721) den Verdacht auf einen medizinischen oder pflegerischen Behandlungsfehler ergeben.
Anders ausgedrückt: In 611 Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten juristischen bzw. medizinischen oder pflegerischen Überprüfung ergeben, dass keine Anhaltspunkte für einen fachlichen medizinischen/pflegerischen Fehler vorlagen. In diesen Fällen sind aber meist andere Arten von (selbstverständlich ernst zu nehmenden) Fehlern vorgefallen, seien diese dem kommunikativen oder dem zwischenmenschlichen Bereich zuzuordnen.

110 Verdachtsfälle im Jahr 2009
Davon wurden ingesamt 98 Patienten entschädigt.



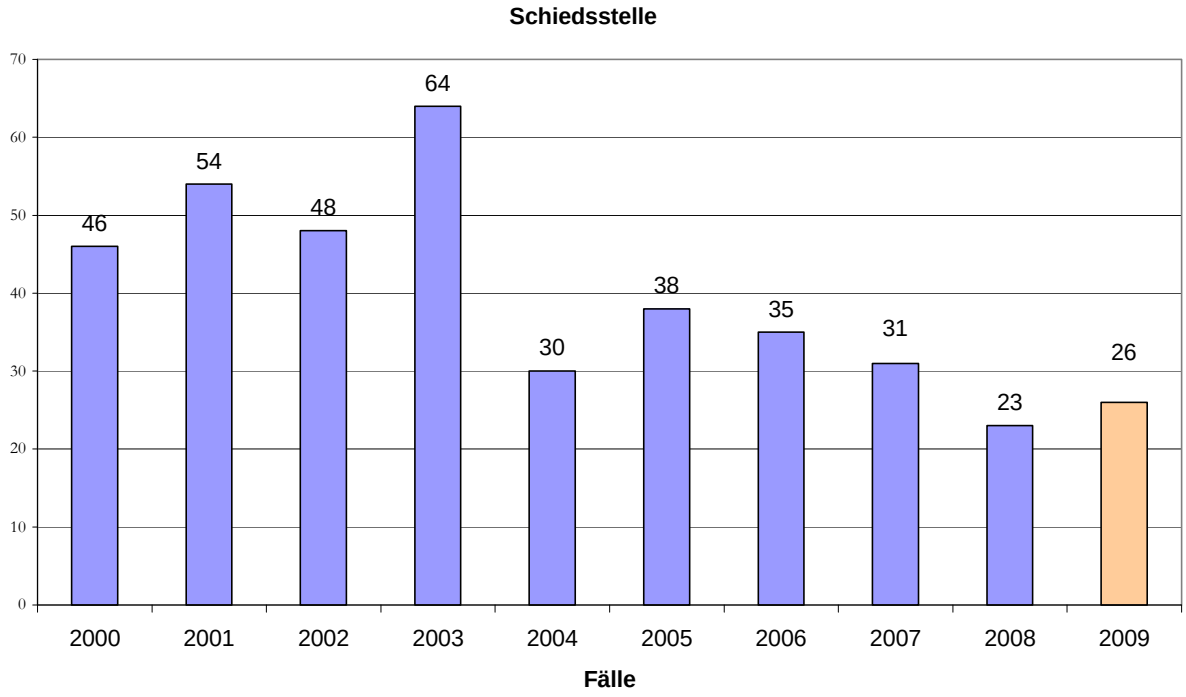
Von diesen 110 Verdachtsfällen im Jahr 2009 waren 72 Fälle eindeutig nachvollziehbare Behandlungsfehler. Diese haben wir direkt mit der jeweiligen Haftpflichtversicherung erfolgreich verhandelt und gelöst.

In 38 Fällen hat die Prüfung durch die NÖ PPA ergeben, dass nachvollziehbare (wenn auch nicht von der Haftpflichtversicherung gleich anerkannte) Anhaltspunkte für das Vorliegen von medizinischen Behandlungsfehlern vorliegen. Diese Fälle wurden bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer vorgebracht, wovon 26 Schadensfälle als medizinische Behandlungsfehler anerkannt wurden.

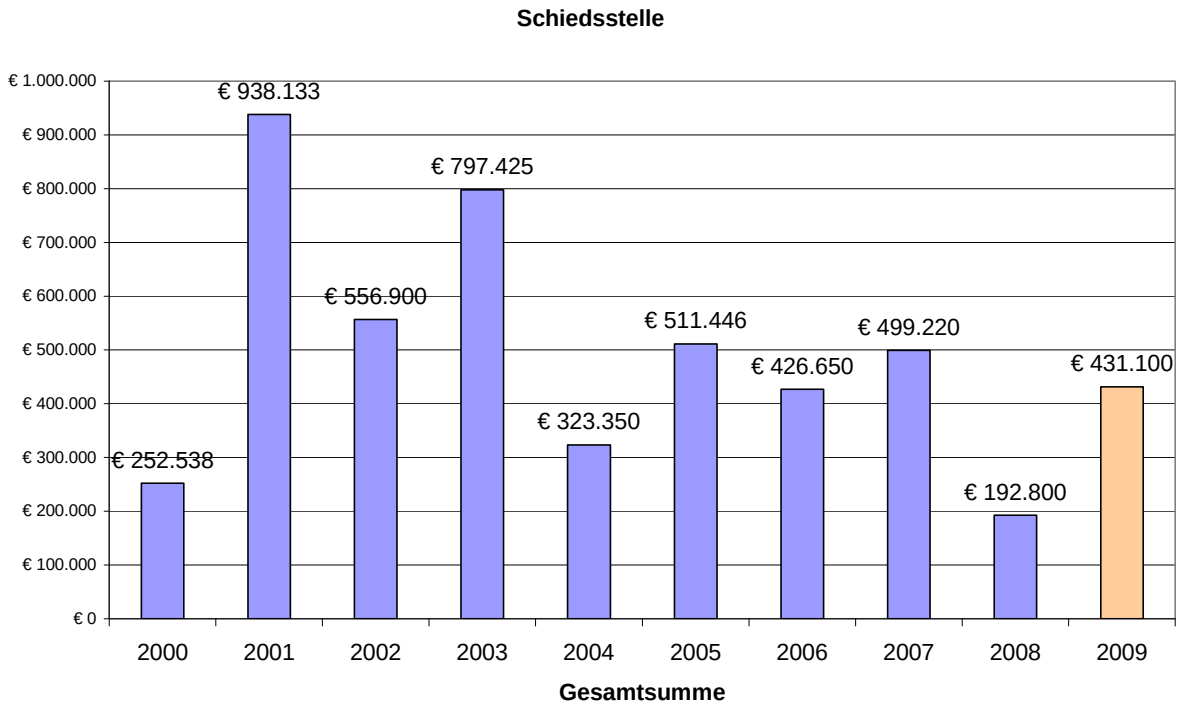
Resümee:
In 110 Verdachtsfällen wurde erreicht, dass 72 direkt mit der Haftpflichtversicherung und 26 über die Schiedsstelle der ÄK NÖ als Behandlungsfehler anerkannt werden konnten.
Dies ergibt eine Zahl von 98 erzielten Entschädigungen im Jahr 2009.
Die ausgezahlten Schadenersatzbeträge sind weiter unten aufgelistet.

2.3 Schiedsstellenergebnisse

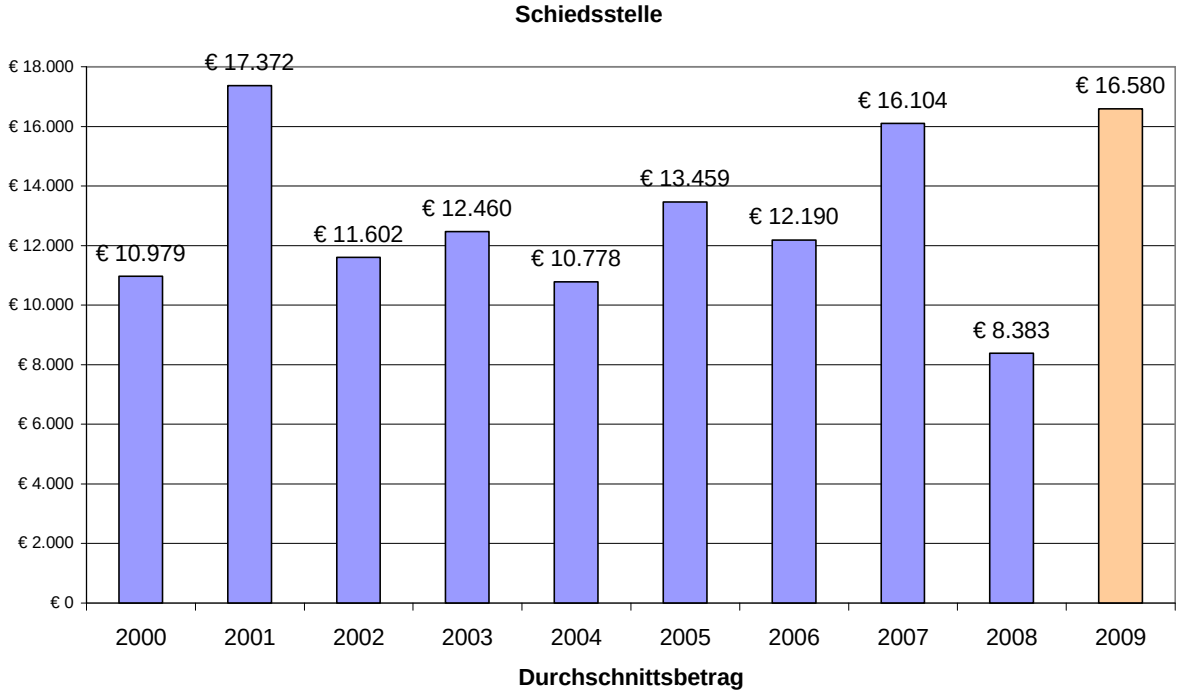
Zahl der Lösungsvorschläge der Schiedsstelle, welchen Entschädigungszahlungen zugrunde liegen:



Gesamtbeträge der Entschädigungszahlungen:

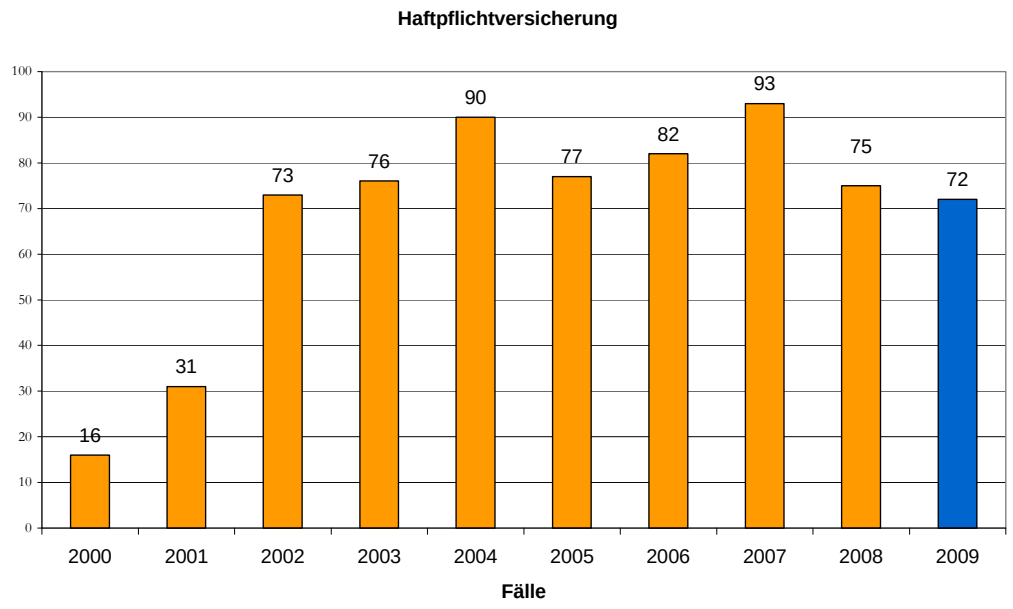


Durchschnittsbetrag der Entschädigungszahlung pro Patient:

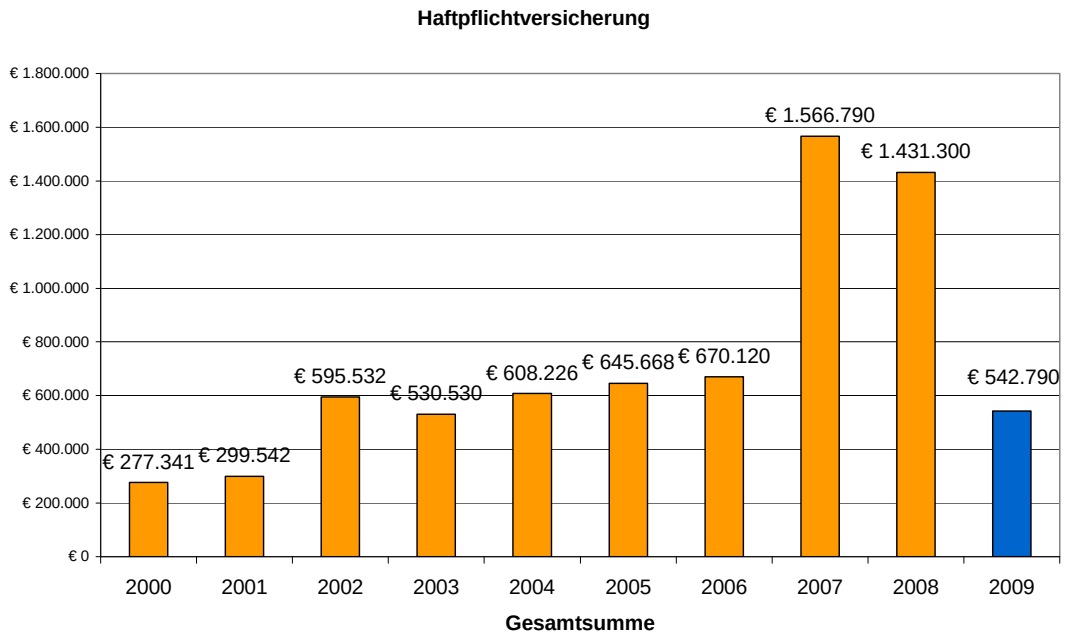


2.4 Direkte Verhandlungen mit Haftpflichtversicherungen

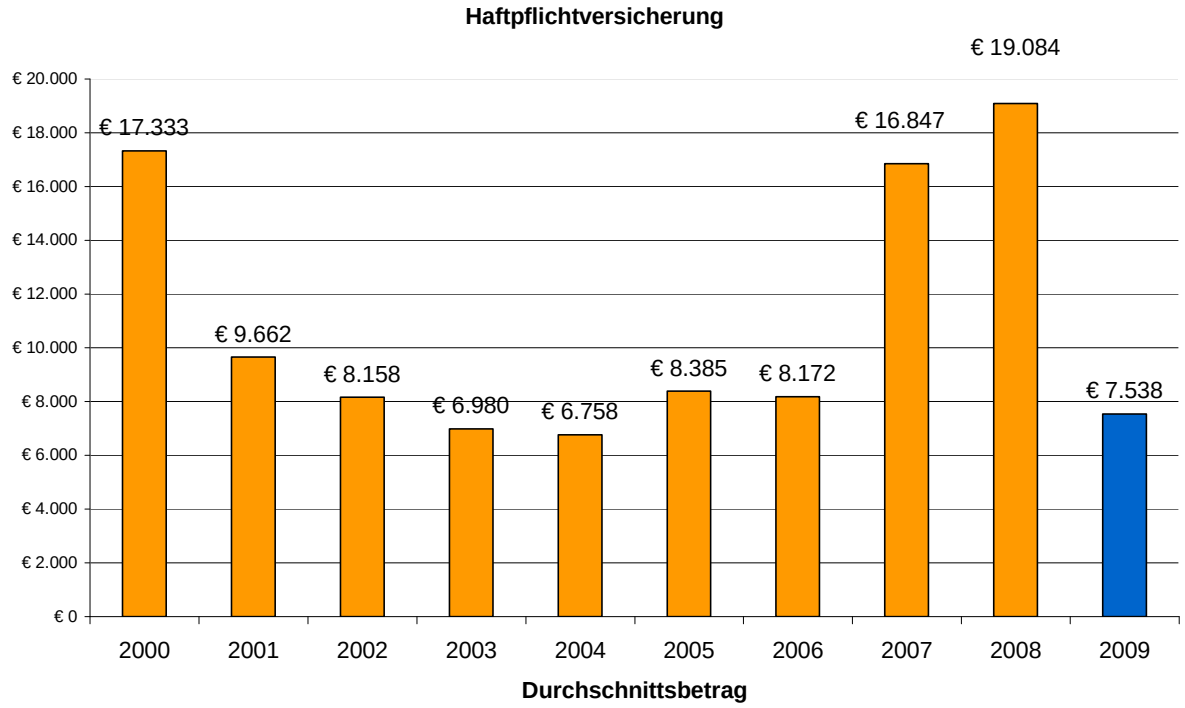
Zahl der direkt mit den Haftpflichtversicherungen, im Wege eines Vergleiches erledigten Entschädigungsfälle:



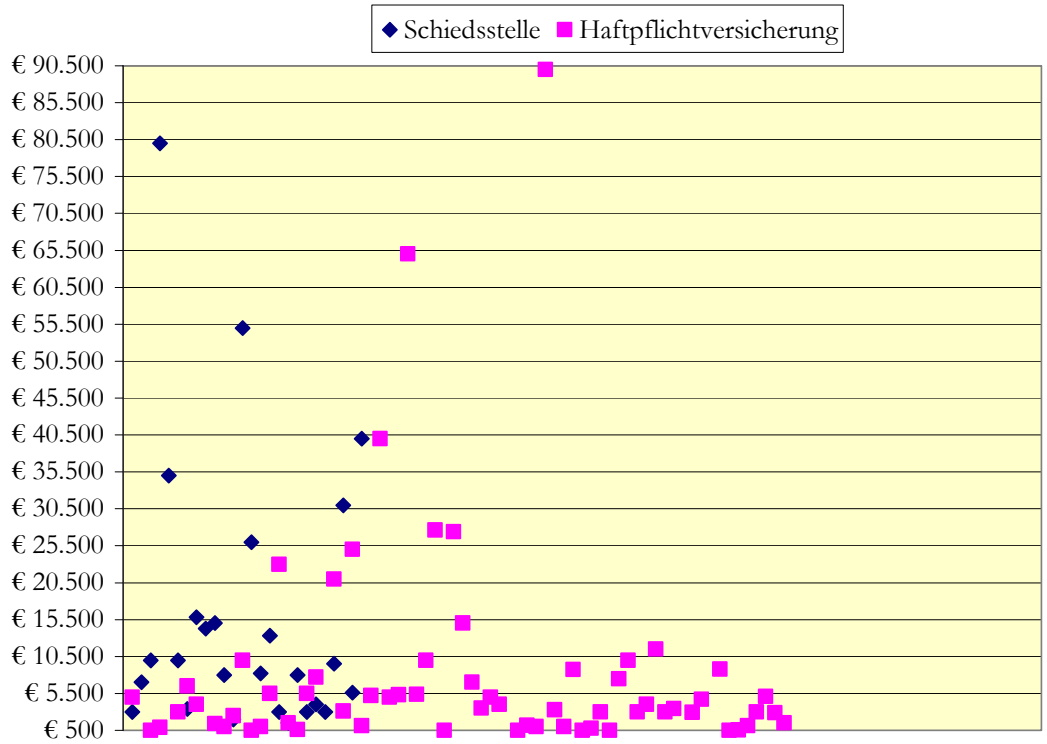
Gesamtsummen der Entschädigungszahlungen:



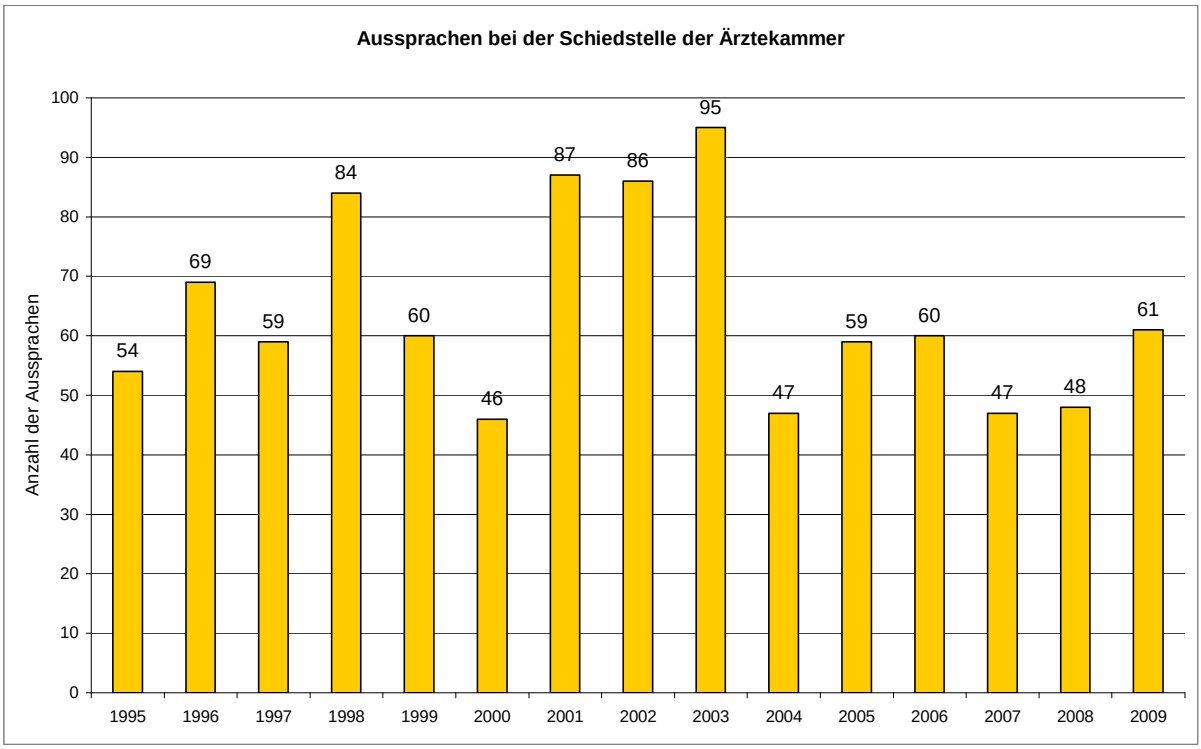
Durchschnittsbeträge der Entschädigungszahlungen pro Patient:



Die Verteilung der einzelnen Schadenersatzbeträge ist aus der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die Höhe der Beträge meistens im Bereich bis zu € 10.000.- liegt.



2.5 Zahl der Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer



Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat auch im Jahre 2009 reibungs- und klaglos funktioniert. Die fachlich hoch qualifizierte Zusammensetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können. Im Jahr 2009 hatten wir insgesamt 61 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer.

In einigen Fällen gab, es nach dem Vorschlag der Schiedsstelle, für eine Schadensabgeltung noch Verhandlungen der NÖ PPA mit der Versicherung der Krankenanstalt oder des jeweiligen Arztes bzw. der jeweiligen Ärztin, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadenbetrages im Vordergrund stand. In wenigen Einzelfällen zeigten sich PatientInnen mit diesen Vorschlägen nicht einverstanden und beschritten den Gerichtsweg. In sehr seltenen Fällen akzeptierten bestimmte Versicherungen die Vorschläge der Schiedsstelle nicht, jedoch ist uns der Grund dafür meist nicht nachvollziehbar.

3. KOMMUNIKATION-INTERAKTION

3.1 Telefongespräche

Sehr viele Fragen, Probleme und Beschwerden konnten wir durch sofortige, direkte telefonische Kommunikation mit den Betroffenen erledigen.

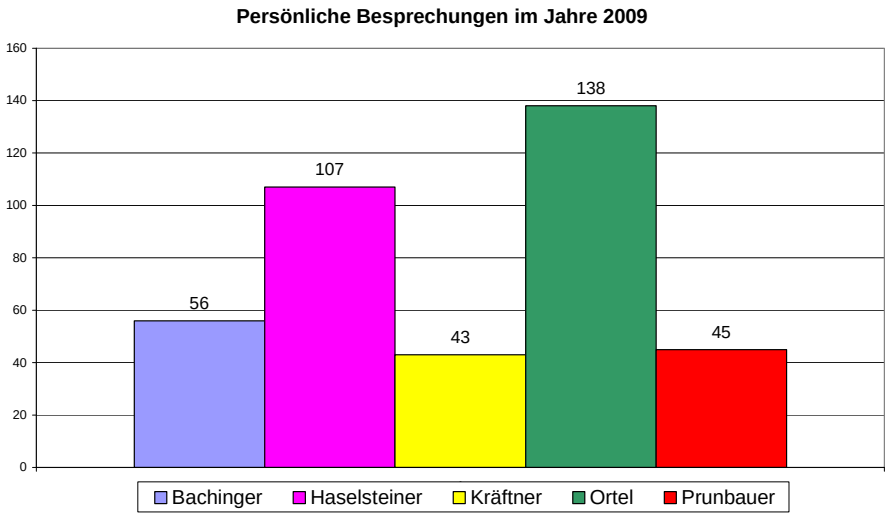
Quelle: NÖ PPA

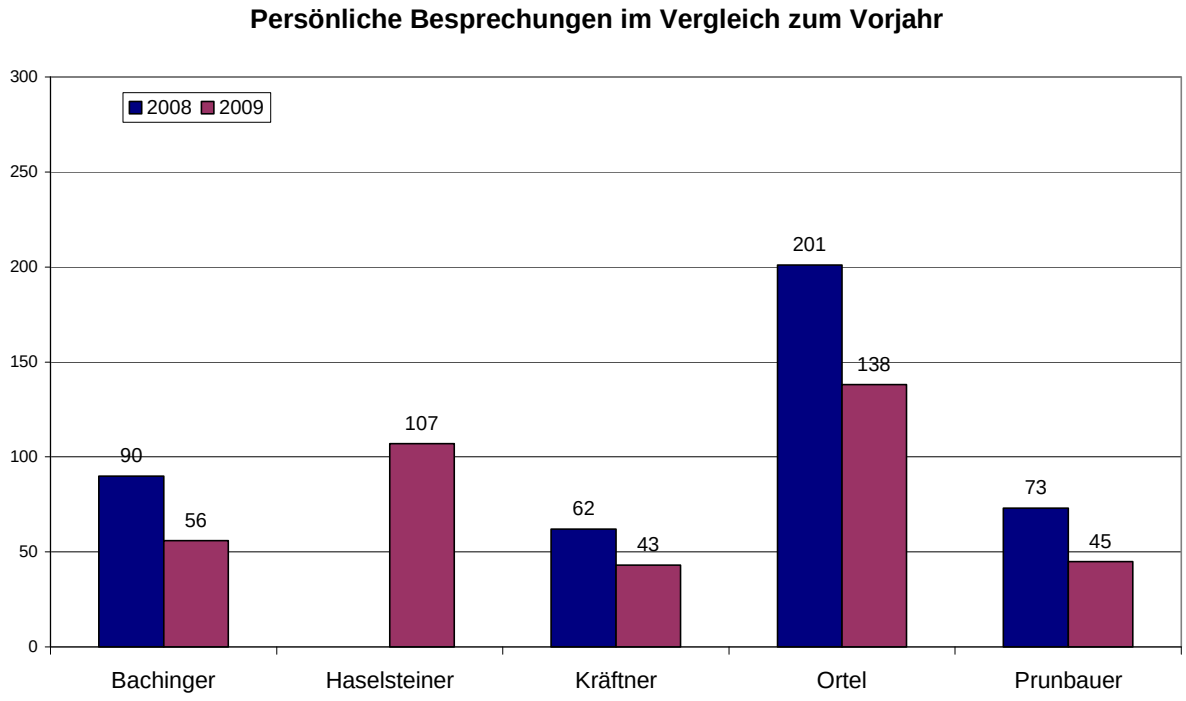
Unsere MitarbeiterInnen führten im Jahr 2010 - **16.800 Telefonate** mit PatientInnen, Angehörigen, Ratsuchenden, Gesundheitspersonal....
durch. In Stunden gerechnet ergibt das eine Zeit von **534 Stunden**.

Die eingehenden Telefonate sind dabei noch nicht berücksichtigt.

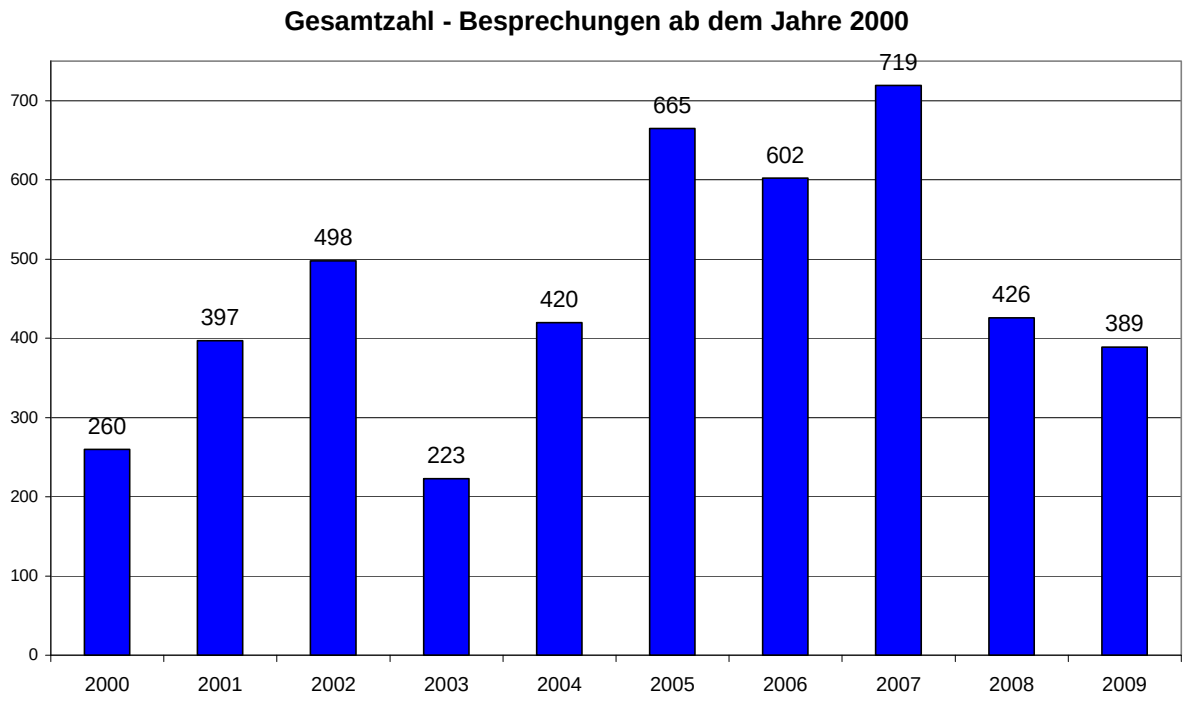
3.2 Persönliche Besprechungen

Besonderen Wert legen wir auf den persönlichen Kontakt mit den PatientInnen bzw. deren Angehörigen. Nur im direkten persönlichen Gespräch ist es möglich, die eigentlichen Beschwerdegründe vollständig herauszuarbeiten und das Gefühl zu vermitteln, dass die geäußerten Anliegen ernst genommen werden.





Im Durchschnitt hat jedes Gespräch etwa 1 Stunde gedauert.



3.3 Medienarbeit

Der Umgang mit den Medien und die Öffentlichkeitsarbeit sind uns ein wichtiges Anliegen.
Medien sind für uns ein wesentlicher Partner und ein äußerst effektives Mittel, das Bewusstsein für Patientenrechte der Bevölkerung und dem Gesundheitspersonal zu vermitteln.

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

3.4 Vortragstätigkeit

Der direkte Kontakt mit dem Gesundheitspersonal im Rahmen von Kongressen und Veranstaltungen sowie in den einzelnen Krankenanstalten und Pflegeheimen, ist für eine ausgewogene und praxisbezogene Arbeit der NÖ PPA unumgänglich.
Aus diesem Grunde fanden auch in diesem Jahr zahlreiche Vorträge mit unterschiedlichen Themen wie z.B.: „Die Patientenanwaltschaft“, „Die Patientenrechte“, „Die Patientenverfügung“, „Beschwerdemanagement“, „Patientensicherheit“ und ähnliches in Krankenanstalten, Krankenpflegeschulen und Pflegeheimen statt.

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

3.5 Homepage

Unsere Homepage wurde mit Beginn des Jahres 2009 von Grund auf erneuert und übersichtlicher gestaltet und im März 2009 online gestellt.

Die User kommen nun deutlich schneller, als bisher, zu den gesuchten Informationen.
Wir haben das Augenmerk auf eine klare Struktur, eindeutige Zuordnung der Inhalte und gute Lesbarkeit gelegt. Dies ist vor allem für ältere Menschen wichtig.

Dazu ist der Inhalt in vier Menüpunkte untergliedert:

Ihre Rechte beschreibt die wichtigsten Patientenrechte, etwa zur Erstellung einer Patientenverfügung.

Kontakt & Team stellt die Mitarbeiter vor, erläutert Aufgaben und Zuständigkeit und enthält eine detaillierte Beschreibung, wie PatientInnen bzw. deren Angehörige mit der NÖ Patientenanwaltschaft in Verbindung treten können.

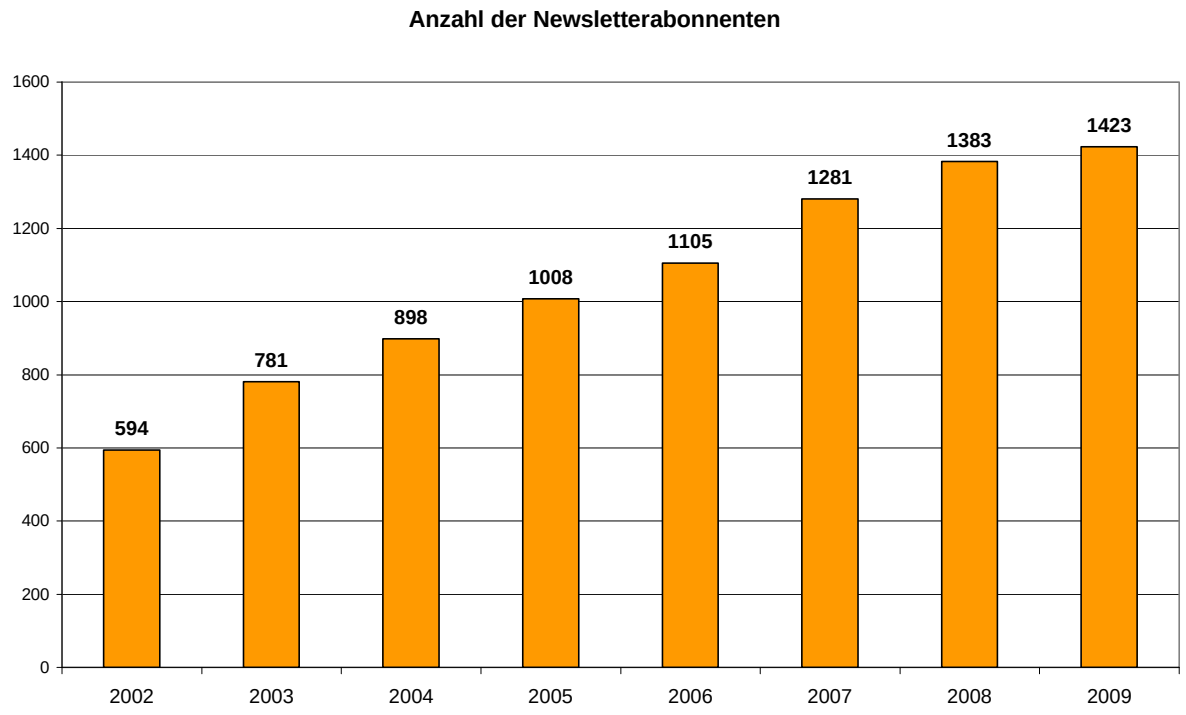
Publikationen stellt die Patientenrechte, Ratgeber, Expertenletter, Projektbeschreibungen, Tätigkeitsberichte, rechtliche Informationen und vieles mehr zur Verfügung – sie können kostenlos als Download oder als Druckexemplar bezogen werden.

Formulare enthält passende Vorlagen für den Schriftverkehr mit der NÖ PPA und enthält Links zu anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Ein weiterer Vorteil der neuen Homepage ist, dass nunmehr viele Beiträge direkt von der NÖ PPA online gestellt werden können, da diese mit dem neuen Content Management System „Typo 3“ erstellt wurde.
Das Konzept für die neue Homepage sowie die inhaltliche Betreuung der Website erfolgte durch Herrn DGKP Martin Kräftner.

Es wurde auch eine neue Statistik eingebaut, die sehr genau über die Anzahl der Besucher Auskunft gibt.
Alle, die nur „zufällig“ auf die Homepage stoßen, werden nicht mehr registriert. Dies ist Grund dafür, dass nun „weniger Zugriffe“, im Vergleich zum Vorjahr, aufscheinen.

Im Jahre 2009 hatten wir insgesamt **20.022 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entsprach einem **Durchschnitt** von **2.002 Zugriffen** pro Monat.



Monatlich wird unsere Homepage aktualisiert und es werden neue Beiträge zur Veröffentlichung gebracht. Als Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos abonniert werden kann.

Hatten wir im Jahre 2008 noch 1383 ständige AbonnentInnen unseres Newsletters, so ist die Zahl im Jahr 2009 auf **1.423 AbonnentInnen** angestiegen. Das entspricht einer Steigerung um 3 %.

Zahlreiche Beiträge haben auch lange nach ihrer Veröffentlichung auf unserer Homepage nicht an Aktualität verloren.

Besuchen Sie doch unsere Homepage:
www.patientenanwalt.com

4. TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1 Tagung der ARGE der Patientenanwälte

St. Pölten, am 22./23. Oktober 2009 u. a. mit folgenden Themen:

- CIRS
- E-Medikation
- Plattform Patientensicherheit
- Transparenz bei Gebühren der Sonderklasse
- Vorgangsweise bei Fehlerhaften Medizinprodukten
- Aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen
- E-Card – Nutzen für den Patienten – zukünftige Entwicklungen
- Österreichbericht 2008
- Vernetzungstreffen Pflege
- Zukünftige Strategien der ARGE PA
- Ärzteanwalt in NÖ
- Gesundheitstelematikvorschriften
- Hausärzteverband

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

4.2. Tagungen, Kongresse in Österreich

Pflegevernetzungstreffen (17.09. – 18.09. 2009) Graz

Das Thema „Pflege“ gewinnt vermehrt an Aktualität. Das ist mit ein Grund, sich immer mehr zu vernetzen.
Dies zum Anlass genommen, fand ein erstes Treffen, auf Initiative von Frau Mag. Skledar (Patientenanwältin Steiermark) und der Tiroler Heimanwältin, Frau Monika Hitsch, in den Räumlichkeiten der PatientInnen– und Pflegeombudsschaft Steiermark statt.

Quelle: NÖ PPA

Plattform Patientensicherheit
Podiumsdiskussion im Alten AKH (13. 10. 2009) Wien

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

Sichere Medikationspraxis – Bundesministerium für Gesundheit

(28. 10. 2009) Wien

Quelle: NÖ PPA

2. Medizinethiksymposium – Steinhof (10. 11. 2009) Wien

Quelle: NÖ PPA

Quelle: NÖ PPA

4.3 Netzwerk – Ombudsstellen (NeO)

Systematisches Beschwerdemanagement in den NÖ Landeskliniken

Das Jahr 2009 hat Veränderungen im Bereich Beschwerdemanagement in den NÖ Landeskliniken und der Landeskliniken-Holding gebracht. Die Betreuung der Ombudsleute der Landesklinken wurde von Fr. Doris Haselmann, BA – im Bereich Qualitätsmanagement und Patientenzufriedenheit zuständig für Beschwerdemanagement und Risikomanagement – übernommen.

Wie bereits 2008 geplant, wurden die regionalen Treffen der Ombudsleute in die QM-Netzwerktreffen integriert. Im November 2009 fand das große überregionale Treffen zum Informationsaustausch in der Landeskliniken-Holding in St. Pölten statt. Als ReferentInnen waren Fr. Mag. Erika Meinolf (Leiterin der Rechtsabteilung der Landeskliniken-Holding), Hr. Martin Kräftner und Hr. Mag. Prunbauer (beide von der PPA NÖ) geladen. Ihre Beiträge zu den Themen Verschwiegenheitspflicht, Statistik der PPA und Patientenentschädigungsfonds trafen auf großes Interesse bei den ZuhörerInnen. Aufgrund des Erfolges dieser Veranstaltung ist für November 2010 ein weiteres Treffen mit externen Referenten geplant.

Die Beschwerdedatenbank – mittlerweile ein unverzichtbares Instrument für die Beschwerdebearbeitung – wurde auch 2009 weiterentwickelt. Sie wurde mit neuen benutzerfreundlichen Funktionen und einer optisch ansprechenden Oberfläche ausgestattet. Die Datenbank wurde erweitert um eine Beschwerdestatistik, die es den Ombudsleuten in Zukunft ermöglichen soll, auf Knopfdruck Auswertungen und Berichte zu erstellen.

Eine wichtige Neuerung dieses Jahres war die Implementierung eines durchgängigen Beschwerdeprozesses, der es möglich macht in den Landeskliniken und in der Landeskliniken-Holding Zentrale einlangende Beschwerden, im Interesse unserer PatientInnen, noch rascher und effizienter zu bearbeiten.
2009 wurde auch die vertragliche Grundlage für die Einführung eines systematischen klinischen Risikomanagements in den NÖ Landeskliniken geschaffen. Das Projekt „Klinisches Risikomanagement in den NÖ Landeskliniken“ startet im Frühjahr 2010 und wird in den nächsten Jahren auf alle Landeskliniken ausgerollt.

Doris Haselmann, BA
NÖ Landeskliniken Holding

5. INTERNA

5.1 Personelle Situation

Stammpersonal:

wHr Dr. Gerald Bachinger (Jurist)
Patienten- und Pflegeanwalt

wHr Dr. Alexander Ortel (Arzt)
Stellvertreter von Dr. Bachinger

Mag. Martha Haselsteiner (Juristin)
Rechtliche Angelegenheiten

Mag. Michael Prunbauer (Jurist)
Rechtliche Angelegenheiten ab 2. 11. 09

Martin Kräftner (DGKP)
Pflege/Management

Sekretariat

Maria Prügl
Büroleiterin

Mag. (FH) Berta Steindl
Sozialarbeiterische Belange

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Karin Steinfeldner
Sachbearbeiterin
(ab 1. April 2009)

Christoph Fertl
(ab 13. Juli 2009)
Verein Jugend u. Arbeit

Birgit Patsch
(ab 14. Jänner 2009)
Verein Jugend und Arbeit

5.2 Personelle Veränderungen

Isabella Aigner (Sachbearbeiterin)
(ab 1. Jänner 2009 nicht mehr in der NÖ PPA tätig)

Dr. Belinda Jahn (Juristin)
(ab 3. Juli 2009 nicht mehr in der NÖ PPA tätig)

Mag. Nina Rigler (Juristin)
(von 2. März bis 30. Juni 2009 über Verein Jugend und Arbeit in der NÖ PPA tätig)

5.3 PraktikantInnen

PraktikantInnen sind bei der PPA gerne gesehen. Sie bringen frischen Wind, kreative Ideen und neue Perspektiven. Wir freuen uns daher, dass jedes Jahr großes Interesse an Praktikumsstellen bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (PPA) besteht. Ein **besonderes Lob** möchten wir ganz allgemein den PraktikantInnen aussprechen. Alle sind engagiert, wissbegierig und an unserer Tätigkeit sehr interessiert. Bereits nach kurzer Zeit übernehmen sie eigenverantwortliche Tätigkeiten und leisten wertvolle Arbeit.

Quelle: NÖ PPA

Herr **Mag. Viktor Hinterndorfer** studiert seit 2002 Rechtswissenschaften an der Universität Wien und absolvierte gegen Ende seines Studiums ein Praktikum bei der NÖ PPA. Als diplomierter Physiotherapeut interessierte ihn schon während des Studiums vor allem der Bereich des Medizinrechts und so absolvierte er auch die diesbezügliche Schwerpunktausbildung. Es bereitete ihm große Freude, die dabei erworbenen Kenntnisse während eines Praktikums im Februar 2009 anwenden zu dürfen. Er hatte dadurch die Möglichkeit, einen ersten Einblick in die Praxis zu bekommen und konnte viele wertvolle Erfahrungen und Eindrücke sammeln.

Quelle: NÖ PPA

Frau **Astrid Zeiner**

„Es hat mir große Freude bereitet, durch mein Praktikum im Juli 2009 einen kleinen Einblick in die Tätigkeit der NÖ PPA zu bekommen. Besonders interessant war für mich die Teilnahme an Besprechungen mit Klienten, die mich in meinem Wunsch, nach Abschluss meines Studiums im medizinrechtlichen Bereich tätig zu werden, bestärkt haben."

Quelle: NÖ PPA

Frau **Felicitas Metzler**

„Ich befinde mich im zweiten Abschnitt des Studiums der Rechtswissenschaften an der Universität Wien. Ich habe sowohl den Wahlfachkorb Medizinrecht abgeschlossen, als auch eine Seminararbeit über „die medizinische Behandlung, Einwilligung und ärztliche Aufklärungspflicht im Strafrecht" geschrieben.

Durch das Praktikum war es mir möglich, einen tiefen Einblick in den vielfältigen Aufgabenbereich der PPA zu bekommen. Das gute Arbeitsklima und der hervorragende Umgang mit den Patienten sowie Angehörigen, welche sich an die PPA wenden, haben mir besonders imponiert. Die Teilnahme an Sitzungen des NÖ Patienten- Entschädigungsfonds und der NÖ Zahnärztekammer sowie an Patientengesprächen, haben mir wertvolle Erfahrungen gebracht und mir gezeigt, welch wichtige Rolle die PPA auf diesem Sektor einnimmt. Nach Abschluss meines Studiums möchte ich unbedingt auf diesem Gebiet tätig werden! Vielen Dank für die tolle Zeit!"

Quelle: NÖ PPA

Frau **Daniela Mischak**

„Nach nunmehr sechs Semestern des Studiums der Rechtswissenschaften in Wien und schon einigen absolvierten Lehrveranstaltungen im Rahmen des Wahlfachkorbes Medizinrecht, wollte ich auch einmal einen Blick auf die Praxis des Medizinrechts werfen. Daher habe ich mich entschlossen, im November 2009 ein Praktikum bei der NÖ PPA zu absolvieren. Es hat mir wirklich enorm viel Spaß gemacht und ich habe sehr viel gelernt und mitgenommen. Die zahlreichen Gespräche und die Möglichkeit, Einsicht in den Arbeitsalltag der PPA zu nehmen, haben mich in meinem Interesse am Medizinrecht bestärkt. Ich möchte mich auch beim gesamten Team für die Hilfsbereitschaft und das mir entgegengebrachte Vertrauen bedanken."

5.4 Neue Büroräume

Mitte Juli 2009 übersiedelte die Kinder- und Jugendanwaltschaft in ein anderes Gebäude, sodass der 1. Stock des Glaswürfels frei wurde.
Nachdem die Räumlichkeiten in der NÖ PPA von Haus aus sehr begrenzt waren, konnten nun einige Mitarbeiter in die freigeworden Räume übersiedeln. Somit finden alle eine sehr gute räumliche Situation vor.

6. ANHANG

6. 1 Allgemeines

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft wurde im Jahr 1994 eingerichtet. Am 1. Juli 1994 nahm Herr Dr. Richard Wandl seine Tätigkeit als NÖ Patienten- und Pflegeanwalt auf. Herr Dr. Gerald Bachinger wurde von der NÖ Landesregierung mit 1. Oktober 1999 zum NÖ Patienten- und Pflegeanwalt bestellt.

Der Sitz der PPA befindet sich seit Oktober 2002 in 3109 St. Pölten, Tor zum Landhaus, Rennbahnstraße 29, Glaswürfel.

6. 2 Organisation

Die PPA 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 Mitarbeiter der Krankenanstalten und Pflegeheime 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.

Unsere Aufgaben

Die Aufgaben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft sind die Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der PatientInnen und pflegebedürftigen Menschen in den in Niederösterreich gelegenen Krankenanstalten, Pflege- und Pensionistenheimen. Über diesen Kernbereich hinaus werden Beschwerden im gesamten Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens bearbeitet.

Unsere Tätigkeit umfasst (siehe auch Leitbild S. 10):

- ✓ Information und Beratung über die Rechte der PatientInnen in NÖ
- ✓ Vermittlung bei verschiedensten Anliegen
- ✓ Aufklärung von Beschwerden
- ✓ Vertretung in Schadensfällen auf außergerichtlichem Weg
- ✓ Begleitung von PatientInnen 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 Mitarbeit in verschiedenen Entscheidungsgremien des Landes NÖ und des Bundes möglich:

- ✓ als Mitglied des **Landessanitätsrates für NÖ**
- ✓ als Mitglied der **NÖ Ethikkommission**

Als derzeitiger Sprecher der Arbeitsgemeinschaft der österreichischen Patientenanwälte arbeitet Dr. Bachinger in folgenden Entscheidungs- und Beratungsgremien auf Bundesebene mit:

- ✓ als stimmberechtigtes Mitglied der **Gesundheitskommission des Bundes**
- ✓ als Vorstandsmitglied der **Plattform für Patientensicherheit**
- ✓ als Mitglied des **wissenschaftlichen Beirates der ÖQMed**
- ✓ als Mitglied des **Normungsausschusses „Gesundheitswesen“** (Österreichisches Normungsinstitut).

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.

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und
Pflegeanwalt