NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITSBERICHT 2019

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2019

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS **2**

VORWORT **4**

1 GESCHÄFTSFÄLLE **6**

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

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen **9**
1.2.1 Kliniken 9
Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2019 9
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre 10
Anzahl der Beschwerden an die NÖ PPA über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre 11
Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz 12
Aufteilung nach Fachgebieten 13
Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr 14
1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen 15
Aufteilung nach Fachgebieten 15
Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr 16
1.2.3 Langzeitpflegebereich 17
Anzahl der Geschäftsfälle 17
Besuche vor Ort 18
Meldungen 19
Beratung und Auskünfte 19
Vernetzung 20
Gesamteindrücke 20
Allgemeines/ Feedback 20
1.2.4 Patientenverfügungen 22
Erstellung 22
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht 22
Verlauf der vergangenen Jahre 23
Anmerkung zum Verfügungstext 24
Alter 24
Motive 25
Neue Unterlagen zum Erstellen einer Patientenverfügung 26

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN **28**

2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen **29**

2.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer **30**

2.3 Summe der Beschwerdefälle **31**

2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge **33**

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge **34**

3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION 35

3.1 Telefongespräche 35

3.2 Persönliche Besprechungen 36

3.3 Medienarbeit/ Öffentlichkeitsarbeit 37

3.4 Homepage 47

4 TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE 51

4.1 Tagungen der ARGE PatientInnenanwältInnen 51
16. und 17. Mai 2019 in Oberösterreich mit den Themen: 51
7. und 8. Nov. 2019 in Niederösterreich mit den Themen: 51

4.2 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO) 52

5 INTERNES 54

5.1 Unser Team 54

5.2 Personelle Veränderungen 57

5.3 PraktikantInnen 57

6 ANHANG 60

6.1 Allgemeines über die NÖ PPA 60
6.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit 60
6.1.2 Unser Leitbild 62

6.2 Organisation 63

VORWORT

Engpässe bei Medikamenten

Ein neues Versorgungsproblem mit Hintergründen

Im österreichischen Gesundheitssystem waren bisher Lieferengpässe bzw. Versorgungsschwierigkeiten mit Medikamenten unbekannt. In den letzten Monaten haben sich die Beschwerden und negativen Wahrnehmungen der Patienten und auch der Apotheker und Ärzte gehäuft und den Blick auf eine Versorgungsthematik geschärft, die in Zukunft noch eine große Herausforderung werden wird.

Nach Auskunft der AGES liegen bei derzeit etwa 300 Medikamenten Lieferprobleme vor; zu einer weitaus größeren Zahl, nämlich etwa 900 Medikamenten, kommt eine Zählung durch den Großhandel. Es geht hier nicht etwa um bestimmte Medikamentengruppen, die besonders hochpreisig oder zur Behandlung von seltenen Erkrankungen dienen, sondern es geht quer über die Versorgungslandschaft um Blutdrucksenker, Schmerzmedikamente, etc.

Die Ursachen sind vielfach, lassen sich aber in zwei große Bereiche einteilen. Die globalen Auslöser/Verstärker und die hausgemachten Problembereiche.

Globale Ursachen: Die bereits seit Jahren laufenden Fusionen der Pharmabranche haben zu Pharmariesen geführt, die global handeln und die Produktionsstätten auf wenige Standorte konzentriert haben. Das sind Standorte in Billiglohnländern wie Indien, Thailand oder China. Wenn nun in einer solchen Produktionsstätte ein Problem auftritt und die Produktion des Wirkstoffes nicht mehr möglich ist, hat dies sofort globale Auswirkungen. Denn die wenigen anderen Produzenten (sofern es solche überhaupt noch gibt) können kurz- und mittelfristig diese Ausfälle nicht kompensieren.

Hier gegenzusteuern ist die Aufgabe eines großen Wirtschaftsraumes, wie etwa der EU; Österreich hat hier als kleiner Nationalstaat einen zu geringen Stellenwert, um Einfluss auf die globalen Strategien der Pharmabranche zu haben.

Hausgemachte Ursachen: Es gibt aber auch österreichspezifische Probleme, die durchaus in Österreich zu lösen sind. Dazu gehören Informationsprobleme, Meldepflichten und der Parallelhandel.

a) Informationsprobleme: Eine typische Besonderheit ist das schlechte Informationsmanagement über die Sektorengrenzen und über die Berufsgruppen. Es sollte im digitalen Zeitalter eigentlich nicht mehr vorkommen, dass ein Arzt eine Verordnung ausstellt, der Patient das Rezept erhält, er mit diesem in die Apotheke geht und dort dann erfährt, dass dieses Medikament in ganz Österreich nicht lieferbar ist. Ein verbessertes Informationsmanagement zwischen Pharmakonzernen, Apotheken und Ärzten ist banal und sollte rasch umsetzbar sein. Am besten wäre wohl eine nahtlose Integration in die e-Medikation.

b) Meldepflichten: Voraussetzung für das verbesserte Informationsmanagement ist eine unverzügliche Meldung der Pharmaunternehmen, wenn solche Lieferprobleme drohen. Diese rechtliche Pflicht gibt es derzeit nicht und müsste rasch umgesetzt werden.

c) Parallelhandel: Kontingente von Arzneimitteln, die für Österreich vorgesehen sind, müssen auch den österr. Patienten zur Verfügung stehen. Derzeit dürfen aber Medikamente auch bei Lieferproblemen in das Ausland verkauft werden, um eine etwaige Gewinnspanne zu lukrieren. So wird aus Gründen der Gewinnmaximierung ein Versorgungsproblem für österreichische Patienten generiert.

Diese drei Regelungsbereiche sind in einem Verordnungsentwurf des Gesundheitsministeriums enthalten, der am 1. April 2020 in Kraft treten wird. Damit ist eine Entschärfung der Situation zu erwarten.

Weitere Maßnahmen sind aber noch möglich, um eine weitere Entlastung zu erreichen. So sind für bestimmte Medikamente rasche Direktlieferungen von Pharmaunternehmen zu Apotheken vorstellbar („Direct to Pharmacy“), womit Umwege und Zeitverzögerungen über den Großhandel vermieden werden können.

Eine Ermöglichung (nicht Erzwingung) der „Wirkstoffverordnung“ für Ärzte bei Lieferproblemen würde zu einer weiteren Entschärfung führen, denn es ist nicht nachvollziehbar, dass in allen OECD und EU-Ländern (außer Österreich und Serbien) die Wirkstoffverordnung ermöglicht ist, aber gerade bei uns nicht funktionieren sollte.

Dazu kommt, dass auch in Österreich in den Krankenanstalten seit Jahren nur mehr mit Wirkstoffen gearbeitet wird und die jungen Ärzte im Rahmen ihrer postpromotionellen Ausbildung damit vertraut sind.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Sprecher der PatientInnenanwältInnen Österreichs

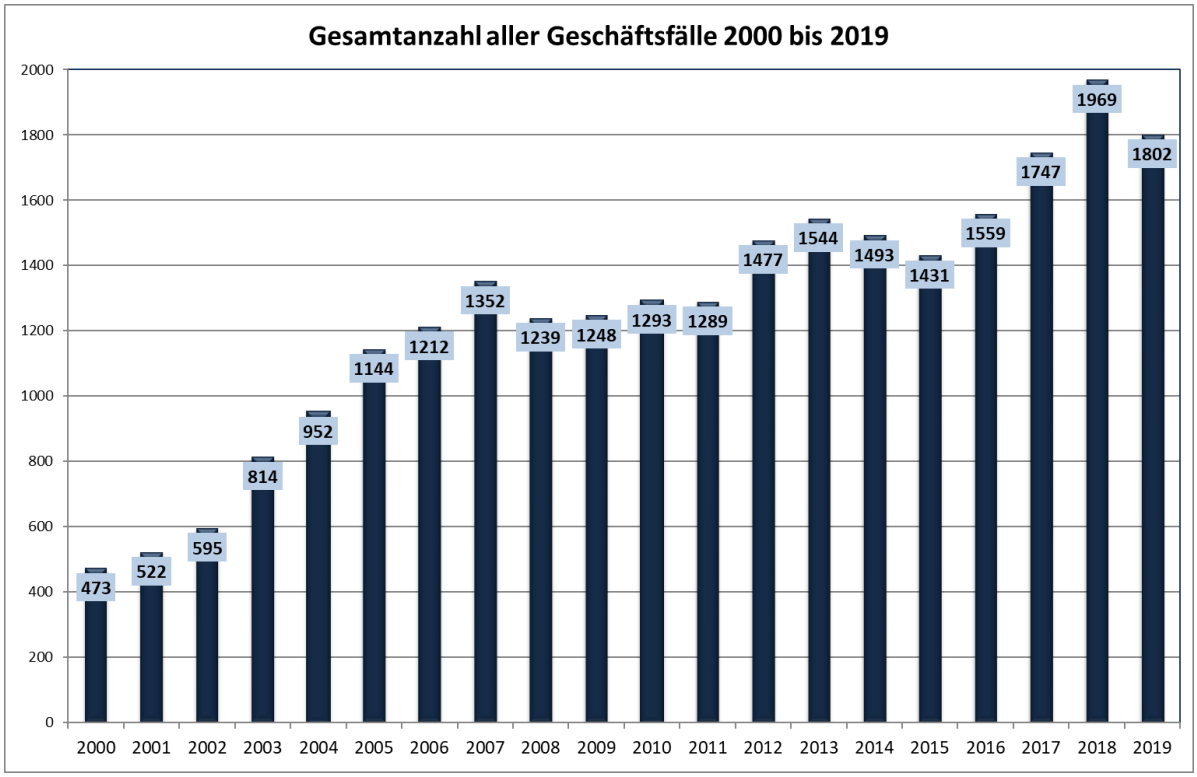
1 GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

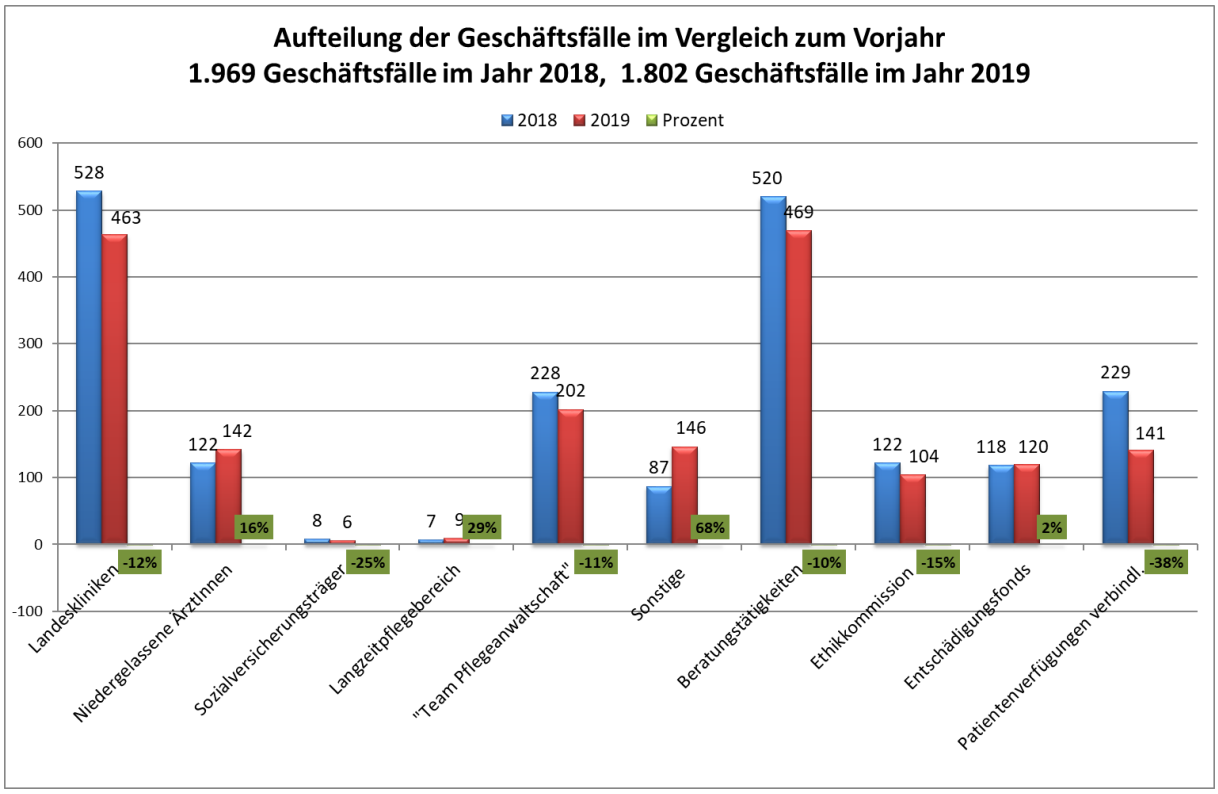
1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

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

Von 2018 auf 2019 konnten wir einen **Rückgang der Geschäftsfälle** um 17% verzeichnen.



1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr



Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Kliniken. In diesem Bereich kam es zu einem **Rückgang** der Beschwerden um 12%.

Bei den niedergelassenen ÄrztInnen für Allgemeinmedizin beziehungsweise FachärztInnen und ZahnärztInnen war eine **Steigerung** von 16% festzustellen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger gingen die bearbeiteten Beschwerden um 25% **zurück**, dies bei geringen Ausgangszahlen.

Im Langzeitpflegebereich kam es zu einer **Steigerung** der Beschwerden um 29%, ebenso bei geringen Ausgangszahlen.

Das „Team Pflegeanwaltschaft“ in der NÖ PPA verzeichnete insgesamt 202 Geschäftsfälle. Dies entspricht einem **Rückgang** von 11%.

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 **Steigerung** der Geschäftsfälle um 68%.

Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der NÖ PPA übernommen werden, erfasst. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über PatientInnenrechte, wie etwa Selbstbestimmungsrecht, Patientenverfügungen, Informationsrechte, Einsicht in die Krankengeschichte, Selbstbehalte und Kostenbeteiligungen. Darüber hinaus wurden zahlreiche Informationen und Auskünfte im Bereich Pflege (juristische Auskünfte betreffend BewohnerInnen der Langzeitpflege etc.) gegeben. Hier haben wir im Vergleich zum Vorjahr einen **Rückgang** der Geschäftsfälle um 10% protokolliert.

Im Jahr 2019 wurden 104 Projekte im Zuge der monatlichen Sitzungen der NÖ Ethikkommission mit Unterstützung der NÖ PPA behandelt und abschließend beurteilt. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr einen **Rückgang** um 15%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einer **Steigerung** der Anzahl der Fälle um 2%. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2019 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

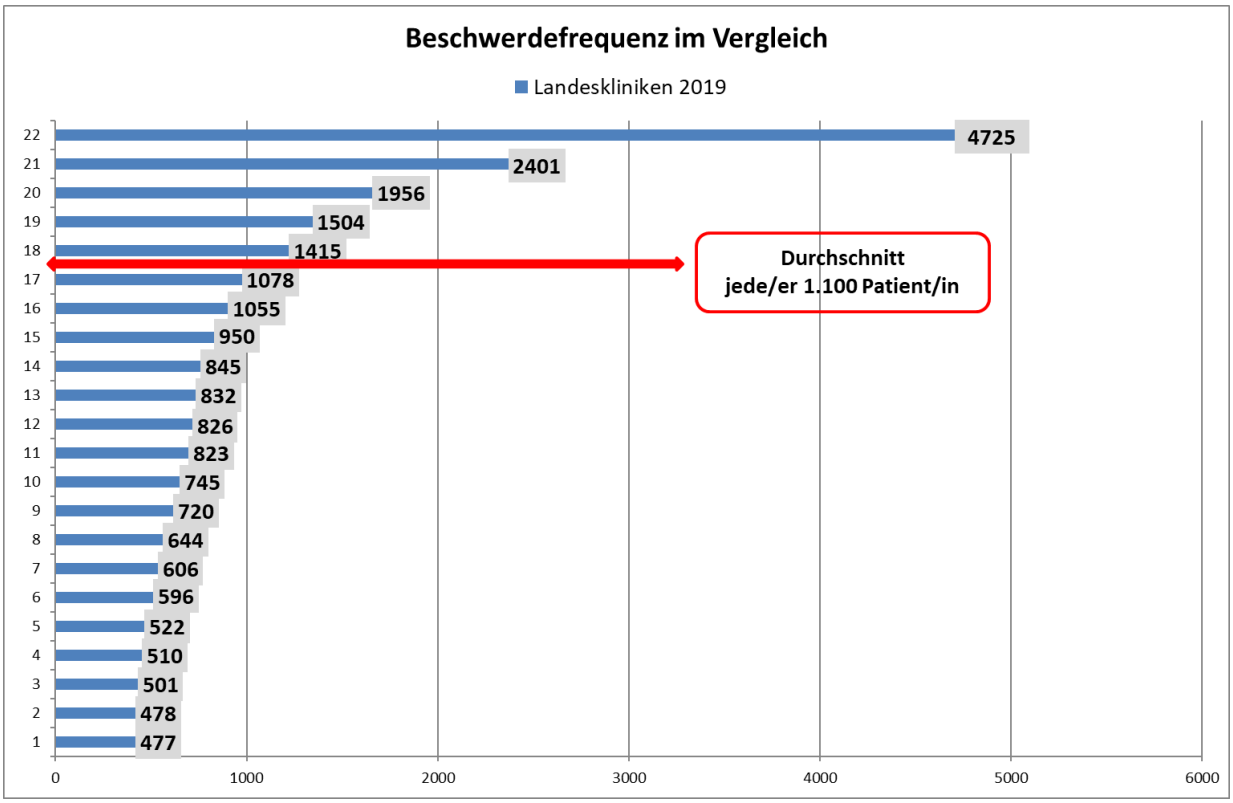
2019 wurden insgesamt 141 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA geprüft und beurkundet, dies bedeutet einen **Rückgang** der Fälle um 38%.

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Kliniken

Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2019

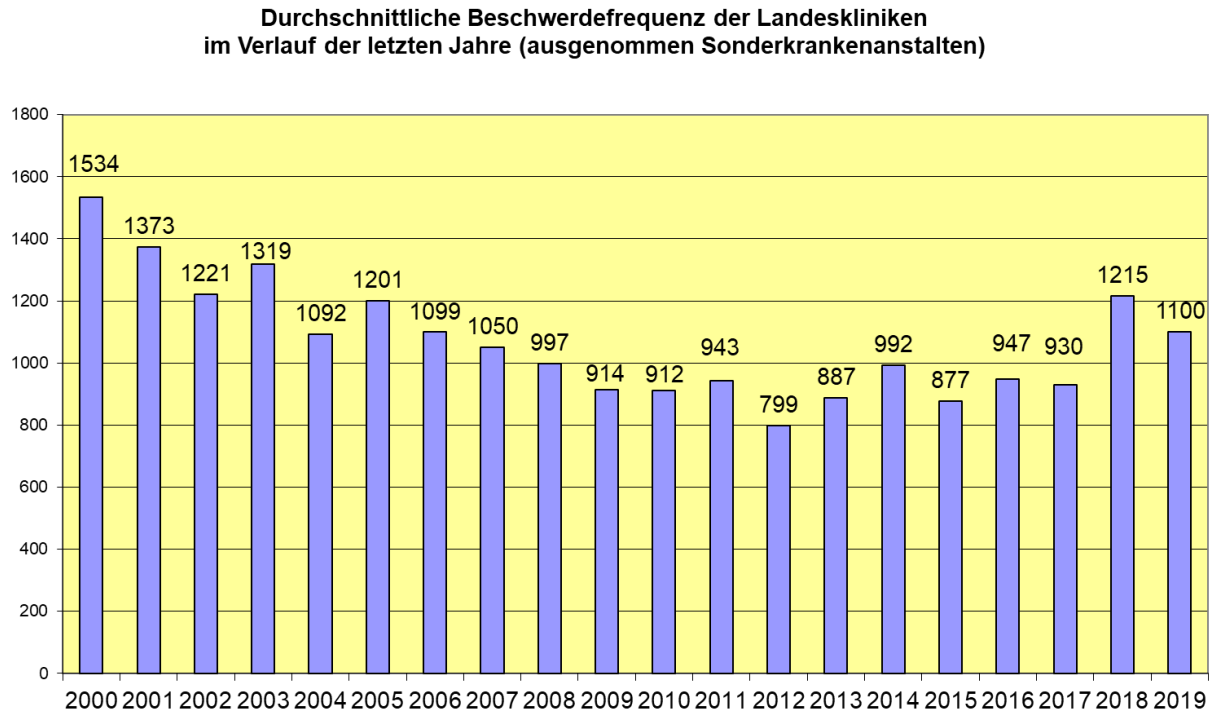
Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele PatientInnen, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte), sich über Kliniken beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landesklinikum Hochegg, Landesklinikum Mauer sowie das Psychosomatische Zentrum Waldviertel in Eggenburg) sind aufgrund einer Nichtvergleichbarkeit mit den restlichen allgemeinen Kliniken nicht einbezogen.



Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen:

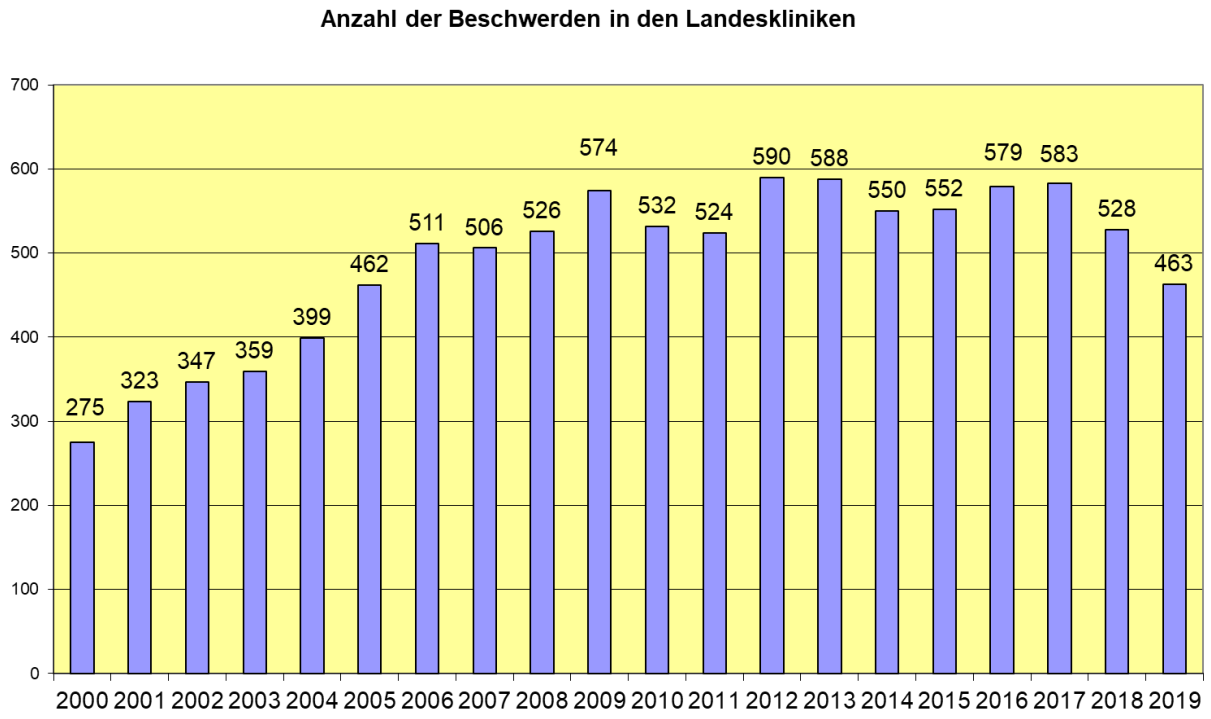
In einem Klinikum beschwerte sich lediglich jede 4.725. behandelte Person, in einem anderen jede 477. zu behandelnde von insgesamt 331.772 stationär behandelten Personen.

Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre



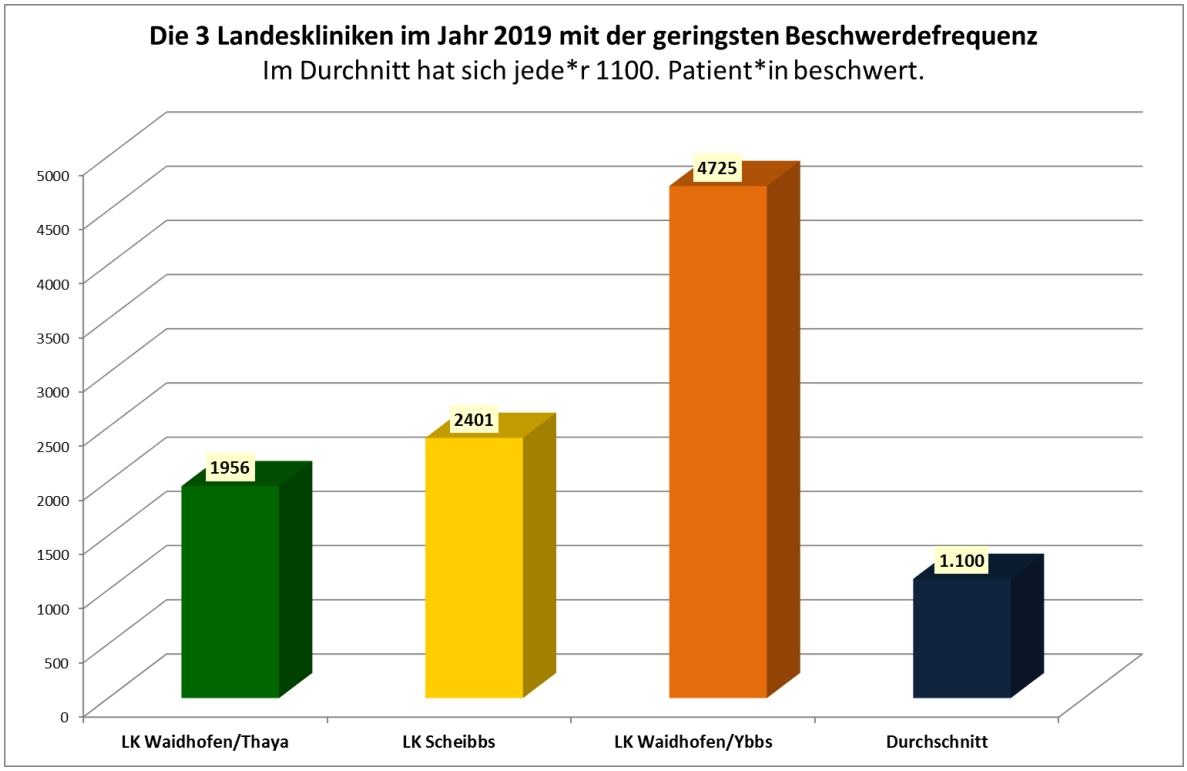
Im Durchschnitt beschwerte sich im Jahr 2019 **eine/r von 1.100 behandelten PatientInnen**.

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



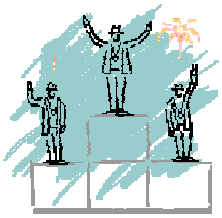
In den NÖ Landesklinken wurden im Jahr 2019, in absoluten Zahlen gerechnet, 463 gemeldete Beschwerden verzeichnet, im Jahr 2018 waren es 528 Beschwerden. Wir konnten somit einen Rückgang von 12 % verzeichnen.

Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz



Ausgehend von allen NÖ Landeskliniken (ausgenommen den oben angeführten Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2019 durchschnittlich eine/einer von 1.100 PatientInnen.

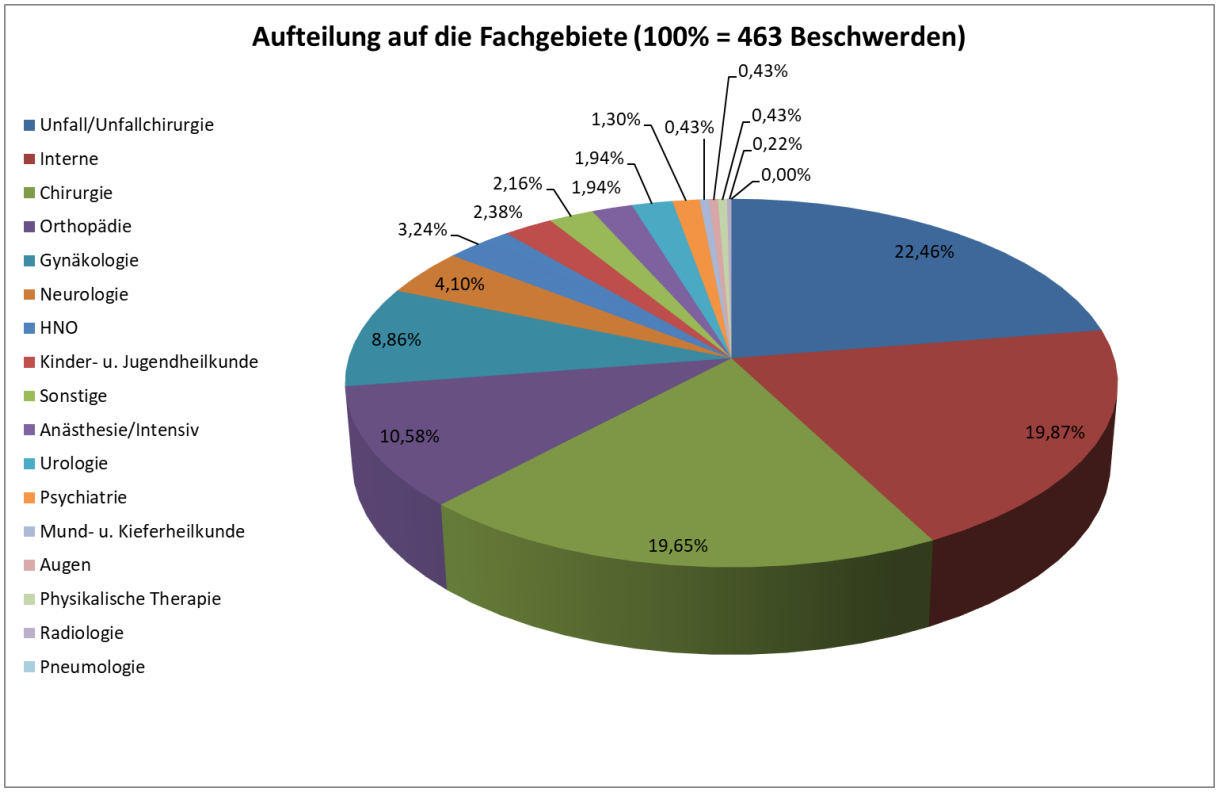
Im LK Waidhofen/Taya beschwerte sich lediglich eine/einer von 1.956 PatientInnen, im LK Scheibbs eine/einer von 2.401 PatientInnen und im LK Waidhofen/Ybbs eine/einer von 4.725 behandelten PatientInnen.



Allen MitarbeiterInnen der NÖ Landeskliniken und besonders der Landeskliniken, Waidhofen/Ybbs, Scheibbs und Waidhofen/Thaya wollen wir für den persönlichen Einsatz für ihre PatientInnen herzlichst danken.

Anzumerken ist allerdings, dass nicht automatisch von den Beschwerdezahlen auf die medizinische beziehungsweise pflegerische Qualität des jeweiligen Hauses rückgeschlossen werden darf. Andernfalls wäre es auch nicht fair zu behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nicht im engen Zusammenhang mit der medizinischen beziehungsweise pflegerischen Qualität zu tun hat.

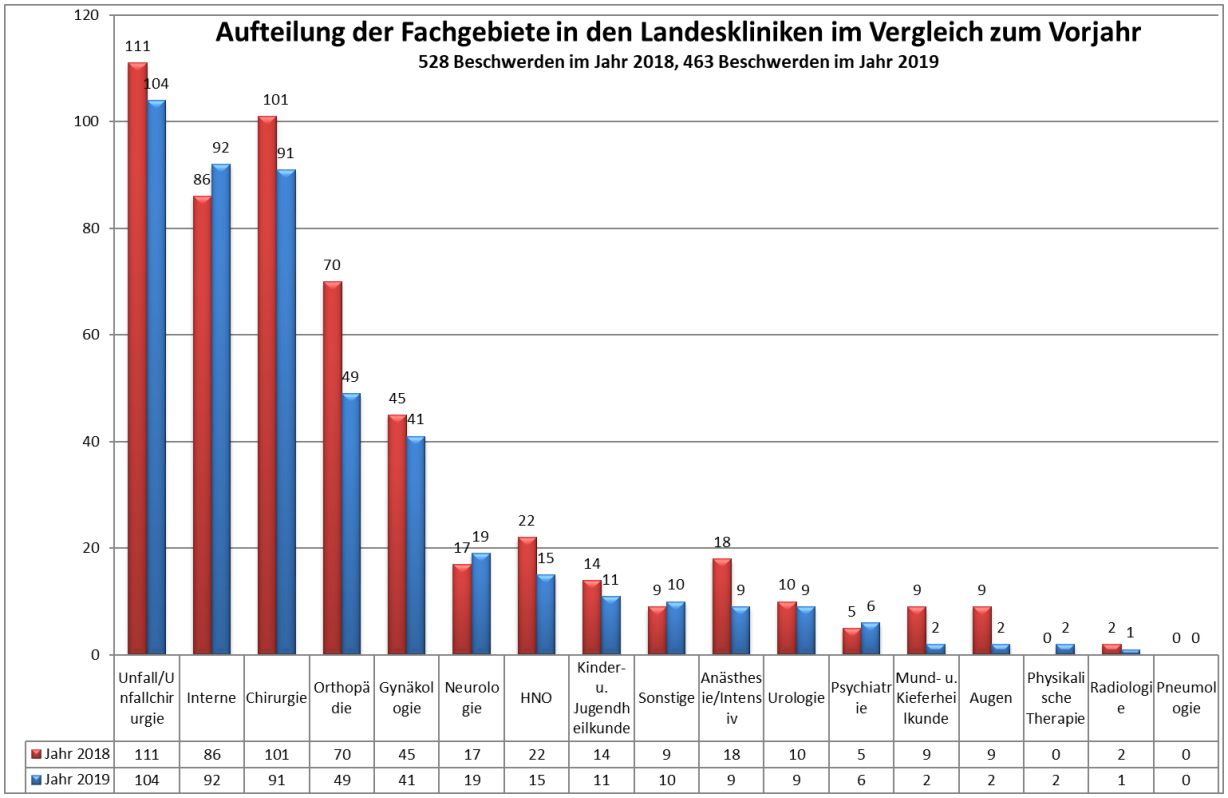
Aufteilung nach Fachgebieten



Die Fachgebiete Unfallchirurgie, Chirurgie sowie Innere Medizin, gefolgt von den Fachgebieten Orthopädie sowie Gynäkologie und Geburtshilfe sind Spitzenreiter mit einem knapp 80%igem Anteil an der Gesamtanzahl aller Beschwerden in den NÖ Landeskliniken.

Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2019 zu beobachten, dass insbesondere die invasiven Fachgebiete (vor allem Unfallchirurgie, Chirurgie, Orthopädie) im Entschädigungsfonds von überwiegender Bedeutung waren. Ein Erklärungsversuch dafür ist, dass diese Fachgebiete eine höhere PatientInnenfrequenz haben als die restlichen. Darüber hinaus sind nicht zufriedenstellende Ergebnisse in diesen Fachgebieten auch für einen medizinischen Laien relativ leicht erkennbar (nicht heilende Wunden, schief zusammengewachsene Brüche etc.).

Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr

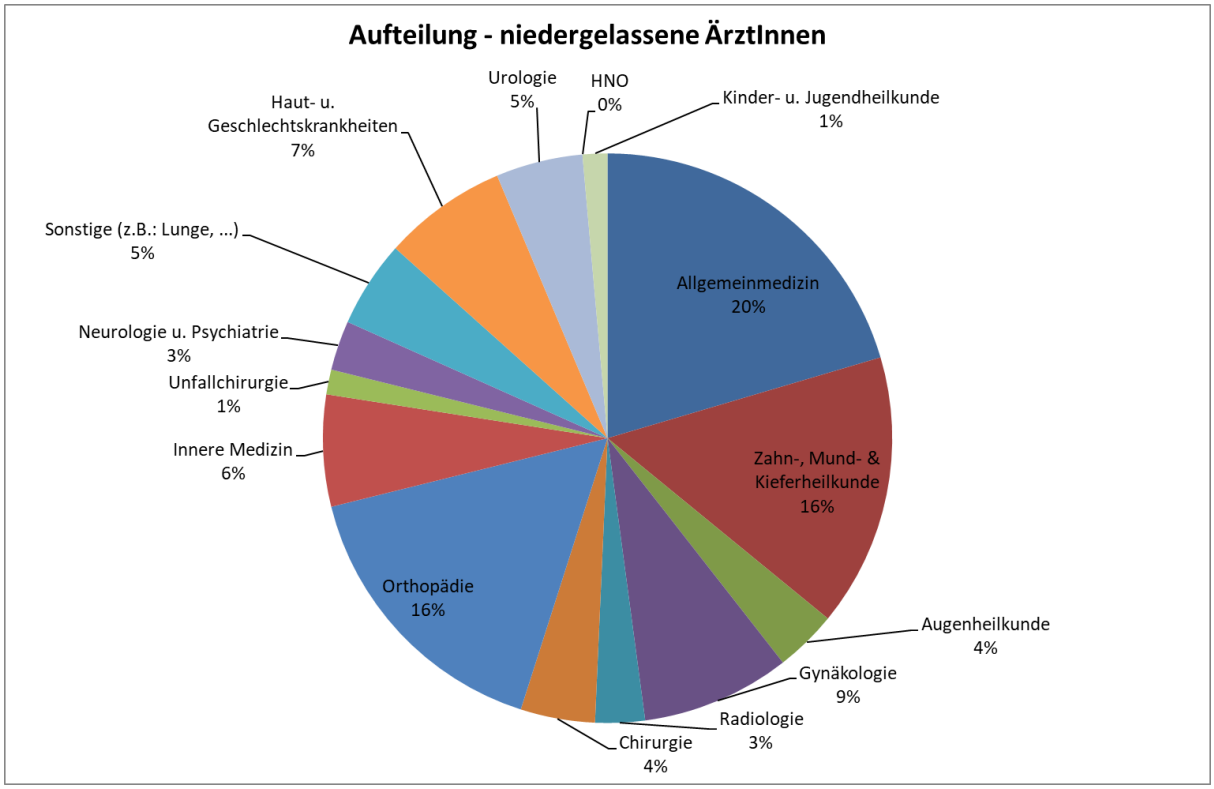


	Unfall/Unfallchirurgie	Interne	Chirurgie	Orthopädie	Gynäkologie	Neurologie	HNO	Kinder- u. Jugendheilkunde	Sonstige	Anästhesie/Intensiv	Urologie	Psychiatrie	Mund- u. Kieferheilkunde	Augen	Physikalische Therapie	Radiologie	Pneumologie
Jahr 2018	111	86	101	70	45	17	22	14	9	18	10	5	9	9	0	2	0
Jahr 2019	104	92	91	49	41	19	15	11	10	9	9	6	2	2	2	1	0

Bei der Aufteilung der Fachgebiete gab es im Vergleich zum Vorjahr insgesamt 65 Beschwerdefälle weniger.

1.2.2 Niedergelassene ÄrztInnen

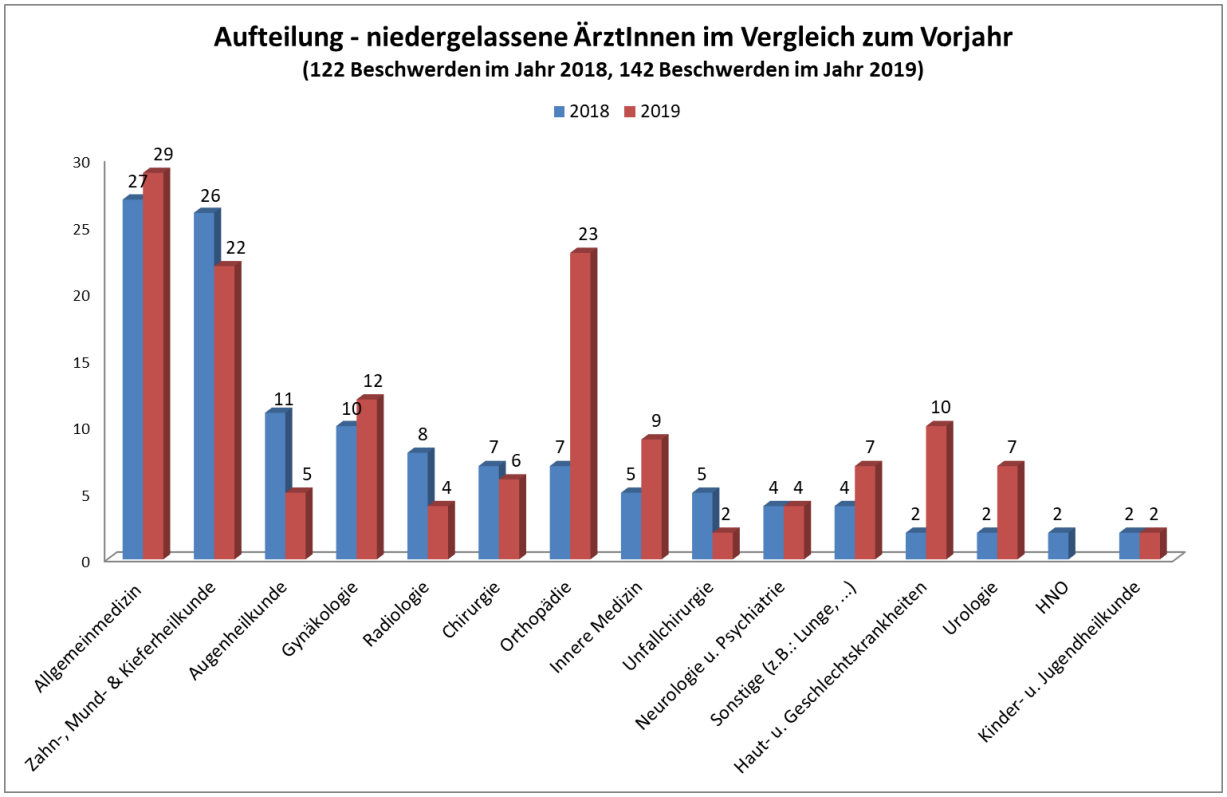
Aufteilung nach Fachgebieten



Insgesamt langten **142 Beschwerden** im Zusammenhang mit den Leistungen aller in **NÖ niedergelassenen ÄrztInnen** in die NÖ PPA ein.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Fachgebiete Allgemeinmedizin mit 20%, die Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde mit 16% sowie die Orthopädie mit 16%.

Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



Im Vergleich zum Vorjahr (122 Beschwerden) konnten wir bei den niedergelassenen ÄrztInnen einen geringen Anstieg der Beschwerdeanzahl in der Gesamtsumme (142 Beschwerden) verzeichnen.

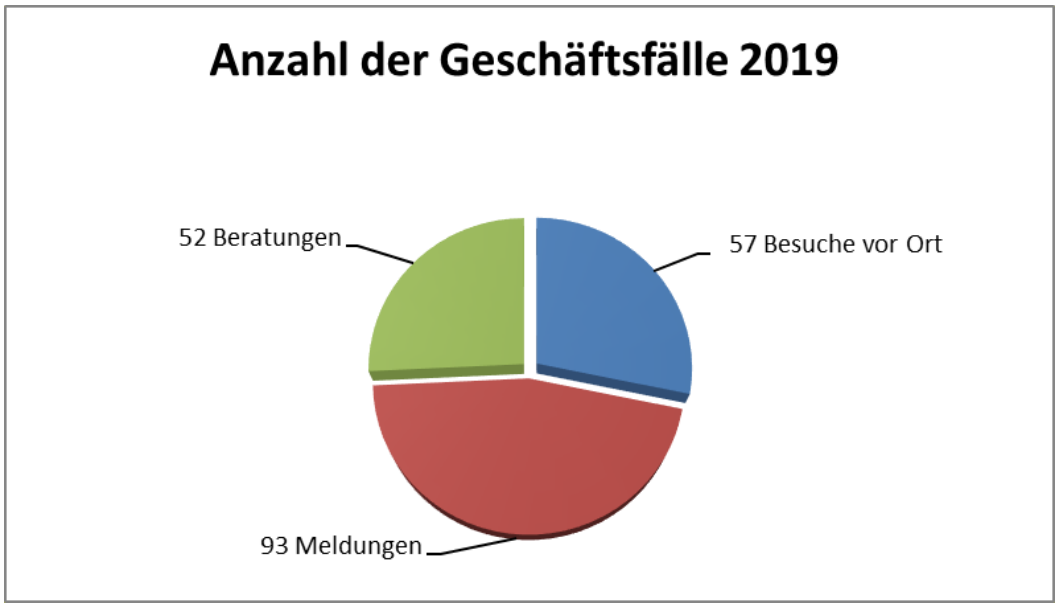
Auffallend ist, dass bei den Orthopäden ein höherer Anstieg verzeichnet wurde.

1.2.3 Langzeitpflegebereich

Anzahl der Geschäftsfälle

Insgesamt wurden im Team Pflegeanwaltschaft **202 Geschäftsfälle** im Jahr 2019 verzeichnet. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

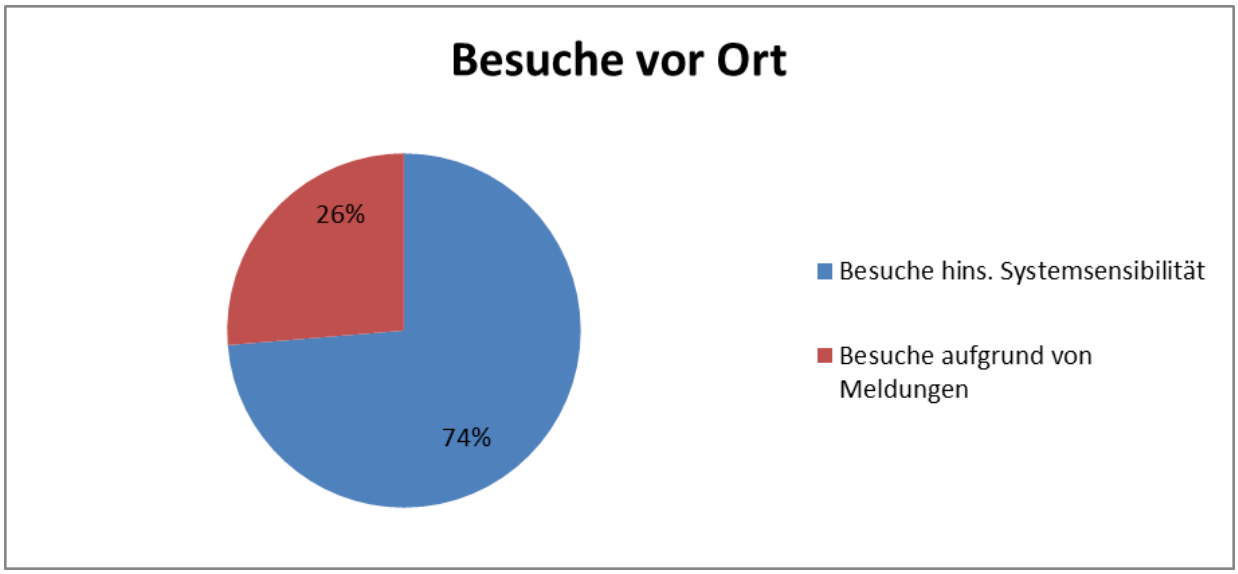
- 57 Besuche vor Ort
  - 42 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität/Evaluierung
  - 15 Besuche aufgrund von Meldungen
- 93 Meldungen
- 52 Pflegespezifische Beratungen und Auskünfte eine konkrete Langzeitpflegeeinrichtung betreffend



Besuche vor Ort

Insgesamt erfolgten **57 Besuche vor Ort:**

- 42 Besuche betrafen die Systemsensibilität/Evaluierung, waren also Besuche ohne Anlass (74% aller Besuche)
- 15 Besuche erfolgten anlassbezogen aufgrund von in der NÖ PPA eingelangten Meldungen (26% der Besuche)



<u>Besuche hinsichtlich Systemsensibilität:</u>

Bei diesen Besuchen vor Ort wird mit allen fachlichen Sinnen der professionellen PflegeexpertInnen wahrgenommen, wie viel Systemsensibilität vorherrscht, damit Langzeitpflegeeinrichtungen Orte sind, an denen Menschen Qualität erleben dürfen. Ziel muss es immer sein, dass vor Ort Handlungen gesetzt werden, die letztlich der Lebensqualität der dort lebenden Menschen dienen. Im Zentrum stehen daher sogenannte weiche Faktoren wie die Atmosphäre im Haus, die wahrgenommene Kommunikationskultur, die Haltung und Wertschätzung gegenüber den in Einrichtungen lebenden Menschen, die Begegnungsqualität und die Führungskultur. Darin enthalten sind auch Evaluierungsbesuche, bei denen ein vorangegangener Besuch stattgefunden hat. Anlass des neuerlichen Besuches, des Evaluierungsbesuches, ist die erfolgte oder (mit schlüssiger Begründung) nicht erfolgte Umsetzung der Empfehlungen des Vorbesuches.

Besuche aufgrund von Meldungen:

Diese Besuche fanden anlassbezogen (aufgrund von Meldungen, Mitteilungen etc. von BewohnerInnen, deren Angehörigen, Mitarbeitenden, Führungspersonen etc.) statt und dienten neben dem Nachgehen/Bearbeiten der einzelnen Meldungen auch zum Vermitteln zwischen den Beteiligten (beispielsweise in Form eines runden Tisches etc.).

Bei den einzelnen Besuchen in den Langzeitpflegeeinrichtungen ergaben sich aus unterschiedlichen Situationen heraus zahlreiche Gespräche mit BewohnerInnen, deren Angehörigen sowie Mitarbeitenden.

Meldungen

Insgesamt langten **93 Meldungen** in der NÖ PPA ein. Die Meldungen bezogen sich hauptsächlich auf pflegerische/pflegefachliche sowie strukturelle Belange.

Alle eingegangenen Meldungen wurden individuell bearbeitet. Die aufgrund dieser Meldungen gesetzten Schritte seitens der NÖ PPA waren zum einen Besuche vor Ort hinsichtlich Systemsensibilität und zum anderen Besprechungen vor Ort, um zwischen den Menschen, die sich an die NÖ PPA wenden, und der jeweiligen Langzeitpflegeeinrichtung zu vermitteln.

Alle (Rück-)Meldungen wurden strukturiert bearbeitet und im Anlassfall Erkenntnisse sowie das Ergebnis an die meldende Person (beziehungsweise alle involvierten Menschen) rückgemeldet.

Beratung und Auskünfte

Im Jahr 2019 wurden **52 pflegespezifische Beratungen und Auskünfte,** eine Langzeitpflegeeinrichtung betreffend, an Personen, erteilt. Weitere (allgemeine) Beratungen und Auskünfte sind in den „Beratungstätigkeiten“ inkludiert.

Vernetzung

Als unseren Beitrag zu einem sinnvollen „Besuchs- bzw. Kontrollregime“ sehen wir das Bestreben, die Vernetzung von diversen Institutionen zu forcieren, um beispielsweise zu vermeiden, dass seitens der NÖ PPA Empfehlungen abgeben werden, die jedoch behördliche Vorgabe sind.
Im Sinne eines professionellen Auftritts und eines tatsächlichen Benefits für BewohnerInnen sind wir um die Abstimmung mit anderen, Langzeitpflege-Einrichtungen besuchenden Instanzen bemüht (Vermeidung der Wahrnehmung: „Die kommen uns im Kreis besuchen und der eine weiß nicht, was der andere tut).

Gesamteindrücke

Aufgrund der Vielzahl an Besuchen vor Ort ergaben sich teils hochgradig unterschiedliche Eindrücke, die uns gleichzeitig den Aufbau eines Ideen- und Kompetenzpools ermöglichen. Aus diesem soll im Bedarfsfall über good-practice-Beispielen berichtet und Häuser auch damit unterstützt werden.

Zusammenfassend betrachtet ergeben sich unterschiedliche Wahrnehmungen für Zufriedenheit bei Pflege und Betreuung.

Positiv bemerkbar ist, dass in zahlreichen Häusern die Sensibilität für die Auseinandersetzung rund um das vielschichtige Thema der Gewalt in der Pflege zunimmt.

Nach wie vor sind Missverständnisse in der Kommunikation häufig Anlass, um mit der NÖ PPA in Kontakt zu treten.

Die Auswirkungen der vielfach präsenten personellen Engpässe in der professionellen Gesundheits- und Krankenpflege waren im vergangenen Jahr sowohl im Rahmen vermehrter Rückmeldungen von BewohnerInnen, Angehörigen als auch FachexpertInnen Inhalt in Gesprächen mit der NÖ PPA.

Allgemeines/ Feedback

Der Anspruch an unsere Arbeit ist, einen niederschwelligen Zugang für alle Menschen zu schaffen, die mit Langzeitpflege-Einrichtungen in Verbindung stehen. Nach mittlerweile dreijähriger Tätigkeit zeigt sich, dass wir von BewohnerInnen, Angehörigen, FachkollegInnen, ehrenamtlich Mitarbeitenden,

(aufmerksamen) BürgerInnen bis hin zu Führungspersonen der Häuser kontaktiert werden und somit unserem Anspruch gerecht werden. Zeitnah, service- sowie dienstleistungsorientiert bearbeiten wir vielschichtige und zum Teil hochkomplexe Meldungen.

Im Sinne einer konstruktiven und zeitnahen Auseinandersetzung mit aktuellen Thematiken erweisen sich Besprechungen, fachlicher Austausch, Beratung/ Unterstützung durch unser Team, im Anlassfall auch direkt vor Ort in der jeweiligen Pflegeeinrichtung, als hilfreich.

1.2.4 Patientenverfügungen

Am 1. Juni 2006 ist das Gesetz über Patientenverfügungen (BGBl Nr.I 55/2006) in Kraft getreten. Im Herbst 2018 wurde das Patientenverfügungs-Gesetz (PatVG-Novelle 2018) überarbeitet und ist in seiner neuen Fassung seit 16. Jänner 2019 in Österreich in Kraft getreten.

Im Zusammenhang damit hat sich für die Patienten- und Pflegeanwaltschaften ein weiteres, intensives Betätigungsfeld eröffnet. Die NÖ PPA unterstützt PatientInnen beim Prozess der Erstellung einer solchen Patientenverfügung. Die Ergebnisse dieser Tätigkeit sollen im Folgenden vorgestellt werden.

Erstellung

Bevor eine Patientenverfügung verbindlich errichtet werden kann, muss genau geprüft werden, ob das Dokument den Anforderungen, die das Gesetz an eine verbindliche Patientenverfügung stellt, entspricht. Zum Zweck dieser Prüfung ersuchen wir jene Personen, die eine Verfügung erstellen möchten, uns vorab eine Kopie des Entwurfs zuzusenden.

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

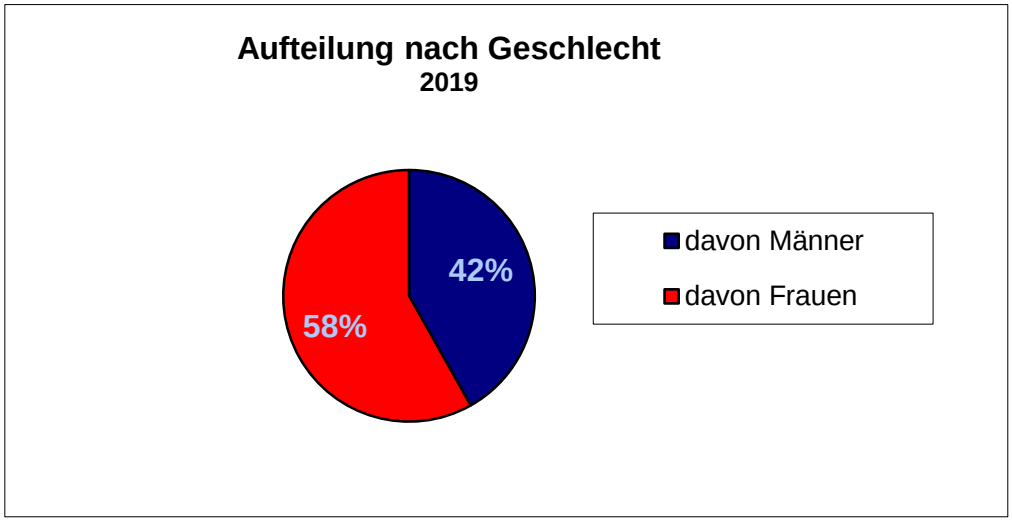
Fast alle Personen nehmen diese Anmerkungen auf und passen die Verfügung an, sodass schließlich eine verbindliche Patientenverfügung erstellt werden kann. Andere entschließen sich, das Dokument als beachtliche Patientenverfügung zu belassen, für die keine formalen Voraussetzungen bestehen.

Wenn alle Voraussetzungen für eine verbindliche Patientenverfügung gegeben sind, erfolgt nach einer Terminvereinbarung die Errichtung gemeinsam mit unseren JuristInnen Herrn Dr. Bachinger, Mag. Claire-Sophie Mörsen oder Herrn Mag. Prunbauer. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

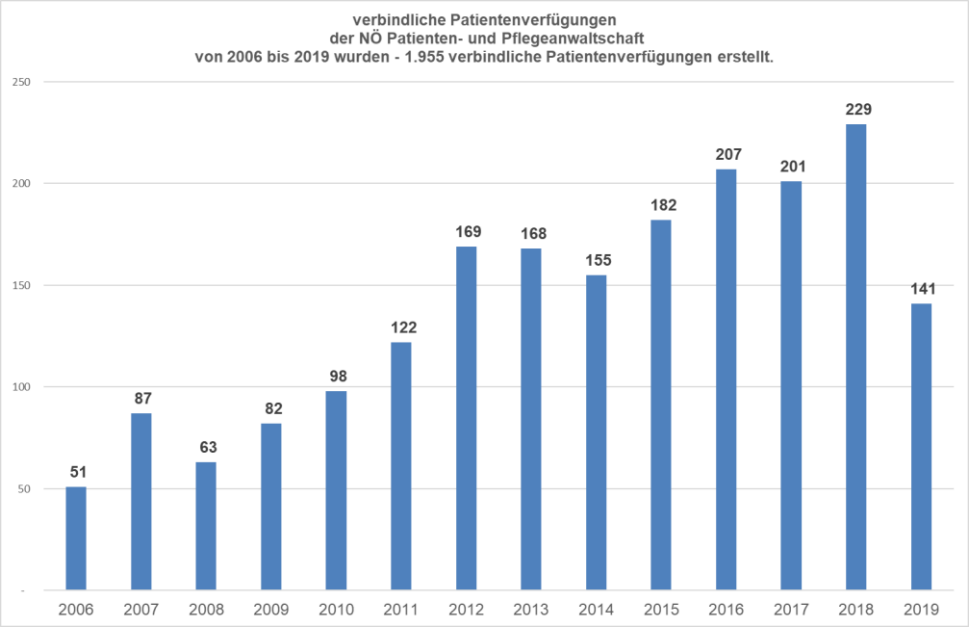
Im Jahr 2019 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 141 verbindliche Patientenverfügungen errichtet.

Dabei waren 82 Verfügende weiblich (58%) und 59 männlich (42%).



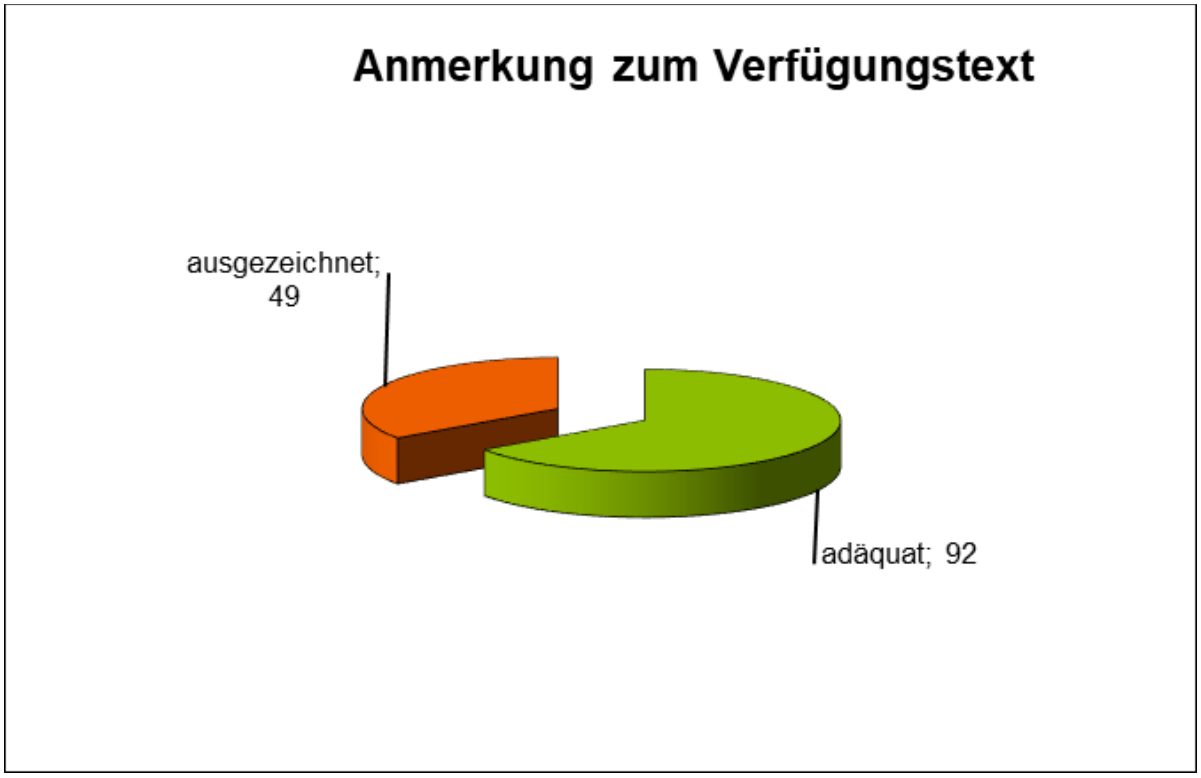
Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2019 wurden im Vergleich zum Vorjahr um 38 % weniger verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA erstellt.



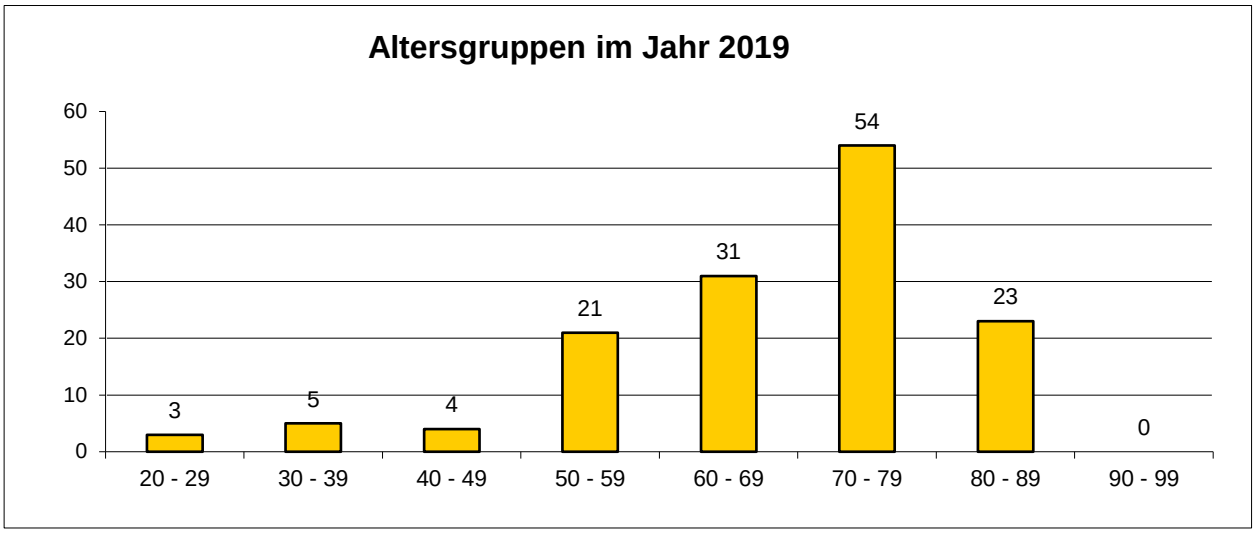
Anmerkung zum Verfügungstext

Positiv anzumerken ist, dass durch den Arbeitsbehelf der NÖ PPA zum Erstellen einer Patientenverfügung (2. überarbeitete Auflage) der Verfügungstext der jeweiligen ErstellerInnen in vielen Fällen ausgezeichnet formuliert wurde.



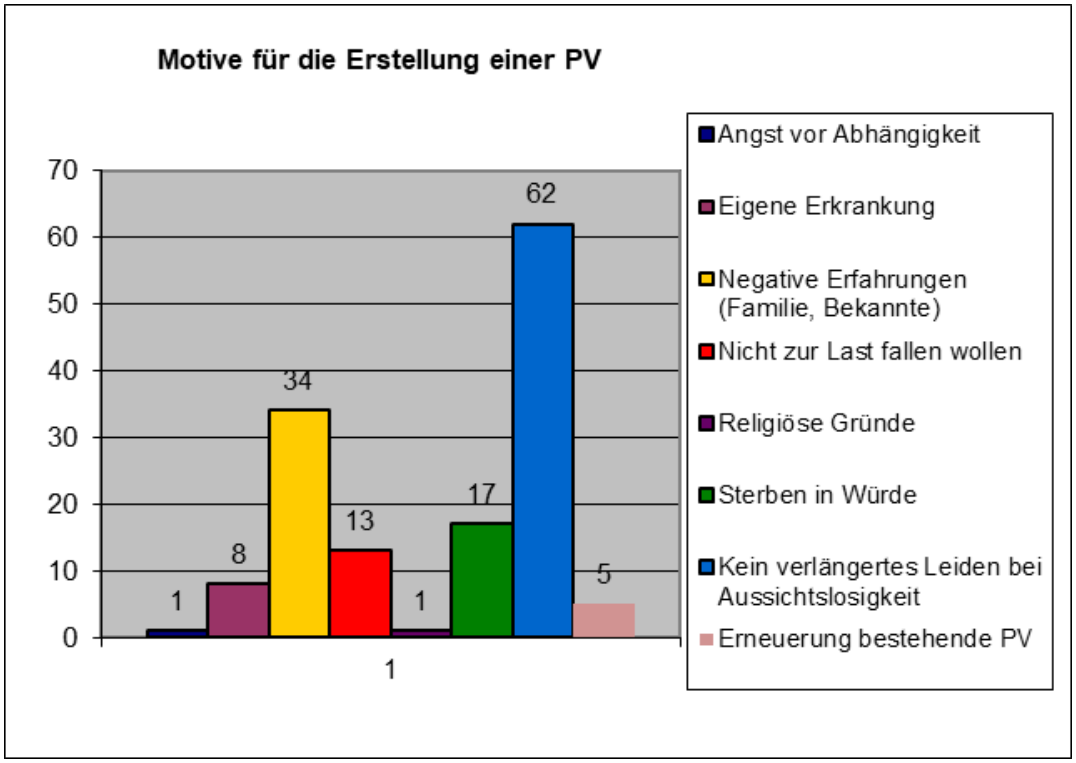
Alter

Die größte Gruppe der Personen, welche eine verbindliche Patientenverfügung mithilfe der NÖ PPA erstellt haben, befinden sich in einem Lebensalter von 70 bis 79 Jahren.



Motive

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



Neue Unterlagen zum Erstellen einer Patientenverfügung

Die **ARGE PatientenanwältInnen** hat gemeinsam mit dem **Dachverband Hospiz Österreich** die Unterlagen zum Erstellen einer Patientenverfügung anlässlich der PatVG-Novelle 2018, die mit 16. Jänner 2019 in Kraft getreten ist überarbeitet und neugestaltet.

Formular zum Erstellen einer Patientenverfügung

Das Formular wurde übersichtlicher gestaltet und an das geänderte Gesetz angepasst. Auch ein Online-Formular steht zur Verfügung.

Ratgeber

Der Ratgeber und Arbeitsbehelf wurden in einem Dokument zusammengefasst. Im neuen Ratgeber finden Sie hilfreiche Informationen sowie Formulierungsbeispiele zum Erstellen einer Patientenverfügung.

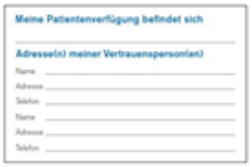
Hinweiskarte

Hinweiskarte auf eine Patientenverfügung

Name

Adresse

Datum und Unterschrift


Meine Patientenverfügung befindet sich

Adresse(n) meiner Vertrauensperson(en)

Name

Adresse

Telefon

Name

Adresse

Telefon

Mit der Hinweiskarte können Sie das Gesundheitspersonal informieren, dass Sie eine Patientenverfügung errichtet haben bzw. wo diese hinterlegt ist (beispielsweise bei Ihrer Vertrauensperson).

Beiblatt zur Erneuerung nach 8 Jahren

Erneuerung einer Patientenverfügung

Zeugnisse / Zeugen

Eine verbindliche Patientenverfügung muss nach acht Jahren erneuert werden. Falls keine Änderungen stattgefunden haben, brauchen Sie nicht Ihre Patientenverfügung gänzlich neu schreiben, sondern können dafür das abgekürzte Erneuerungsformular verwenden.

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat darüber hinaus speziell für "Institutionen" in Niederösterreich einen INFO-Folder zur Patientenverfügung gestaltet:

INFO - Folder zur Patientenverfügung

Der Informationsfolder bietet eine kurze Information zur Patientenverfügung inklusive Kontaktadresse zum Bestellen von Unterlagen zum Erstellen einer Patientenverfügung. Dieser Folder kann in diversen Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen, Ordinationen etc. aufgelegt und bei diversen Veranstaltungen verteilt werden. Folder können kostenlos runtergeladen oder mit dem Bestellformular auf der Homepage angefordert werden.

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der PatientInnen ist neben einer genauen rechtlichen Überprüfung (wHR Dr. Gerald Bachinger, Mag. Claire-Sophie Mörsen oder Mag. Michael Prunbauer) eine ausführliche medizinische Prüfung notwendig, die von unserem Arzt, wHR Dr. Alexander Ortel durchgeführt wird. Auch in pflegerischen Angelegenheiten ist es erforderlich, Prüfungen durchzuführen. Diese werden durch den diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger, Herrn Martin Kräftner, vorgenommen.

Darüber hinaus ist es in einigen Fällen auch geboten, gerichtlich beeidete Sachverständige mit der Erstellung von Gutachten zu beauftragen.

Damit ist gewährleistet, dass über Verdachtsmomente und Vermutungen, hinsichtlich des Vorliegens von medizinischen/pflegerischen Behandlungsfehlern, Klarheit geschaffen wird. Es ist uns besonders wichtig, PatientInnen über das Ergebnis der Überprüfung genau, verständlich und transparent zu informieren und die zum jeweiligen Ergebnis führenden medizinischen/pflegerischen Grundlagen in einfacher und vollständiger Weise zu erläutern.

Im Jahr 2019 wurden von der NÖ PPA 298 Gutachten in Auftrag gegeben.

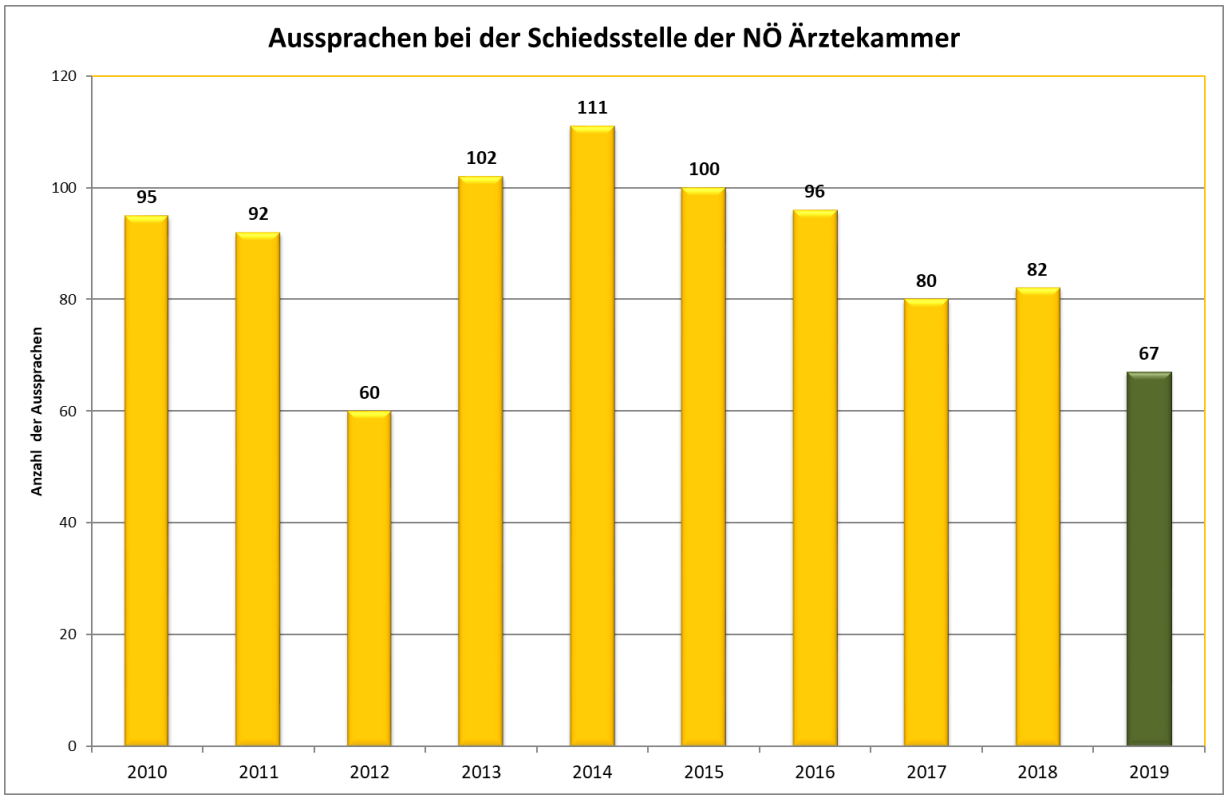
2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

In Schadensfällen, bei denen von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen wird, hat die NÖ PPA entweder direkte Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen der NÖ Landeskliniken, niedergelassenen ÄrztInnen sowie Langzeitpflegeeinrichtungen geführt oder versucht, über die Schiedsstelle der Ärztekammer für NÖ eine Schadenersatzleistung für die Betroffenen zu erreichen.

Die NÖ PPA arbeitet eng mit der Schiedsstelle der Ärztekammer NÖ zusammen. Wie sich an vielen Beispielen zeigt, ist die Schiedsstelle ein Garant für fachlich einwandfreie, nachvollziehbare und faire Lösungen, sowohl für die betroffenen PatientInnen/BewohnerInnen als auch für die betroffenen ÄrztInnen.

In manchen Schadensfällen konnte bei der Schiedsstelle keine Entschädigung für die betroffenen Personen erreicht werden, z.B. dann, wenn die Entscheidung am Ende von einer Beweiswürdigung abhing, welche das Schiedsgericht nicht vornehmen darf. Wir konnten die meisten dieser Fälle zur Zufriedenheit der PatientInnen lösen. Es wurden Nachverhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen geführt beziehungsweise in intensiven Gesprächen die medizinischen Hintergründe und die rechtlichen Grundlagen erörtert. Nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte – nach Tätigwerden der NÖ PPA - eine Befassung der Gerichte.

2.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer



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

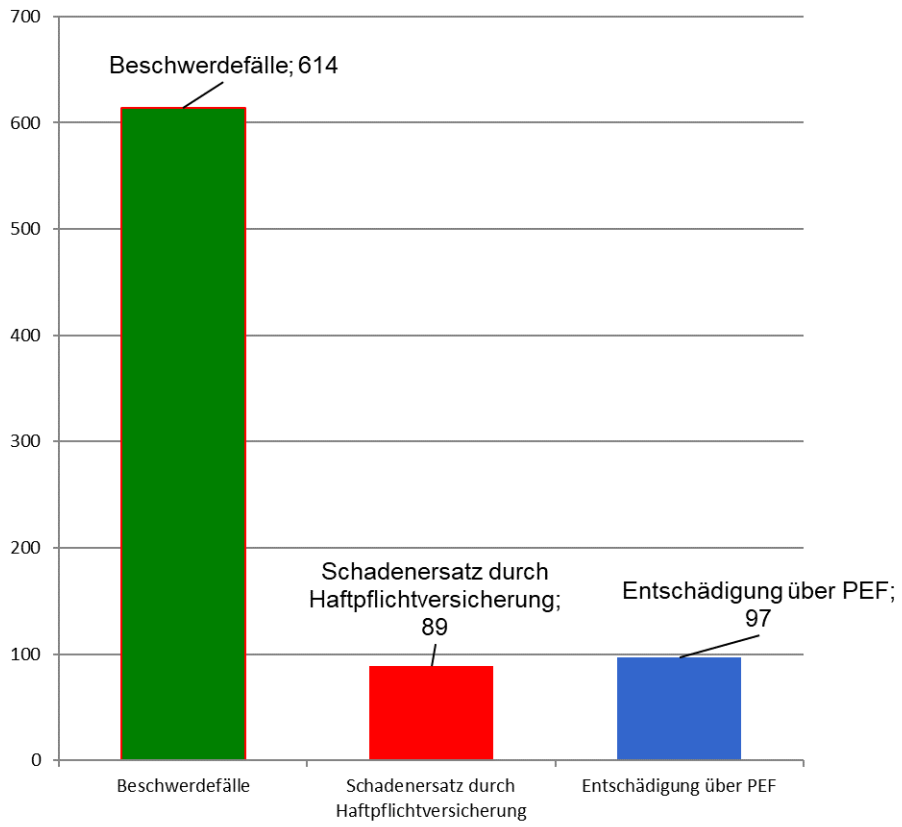
Im Jahr 2019 fanden insgesamt in 67 Fällen Aussprachen in der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer statt. In einigen Fällen gab es nach Empfehlung der Schiedsstelle für eine Schadensregulierung weitere Nachverhandlungen seitens der NÖ PPA mit der Versicherung des betroffenen Klinikums oder des betroffenen Arztes/ der betroffenen Ärztin, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadensbetrages im Vordergrund stand.

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

2.3 Summe der Beschwerdefälle

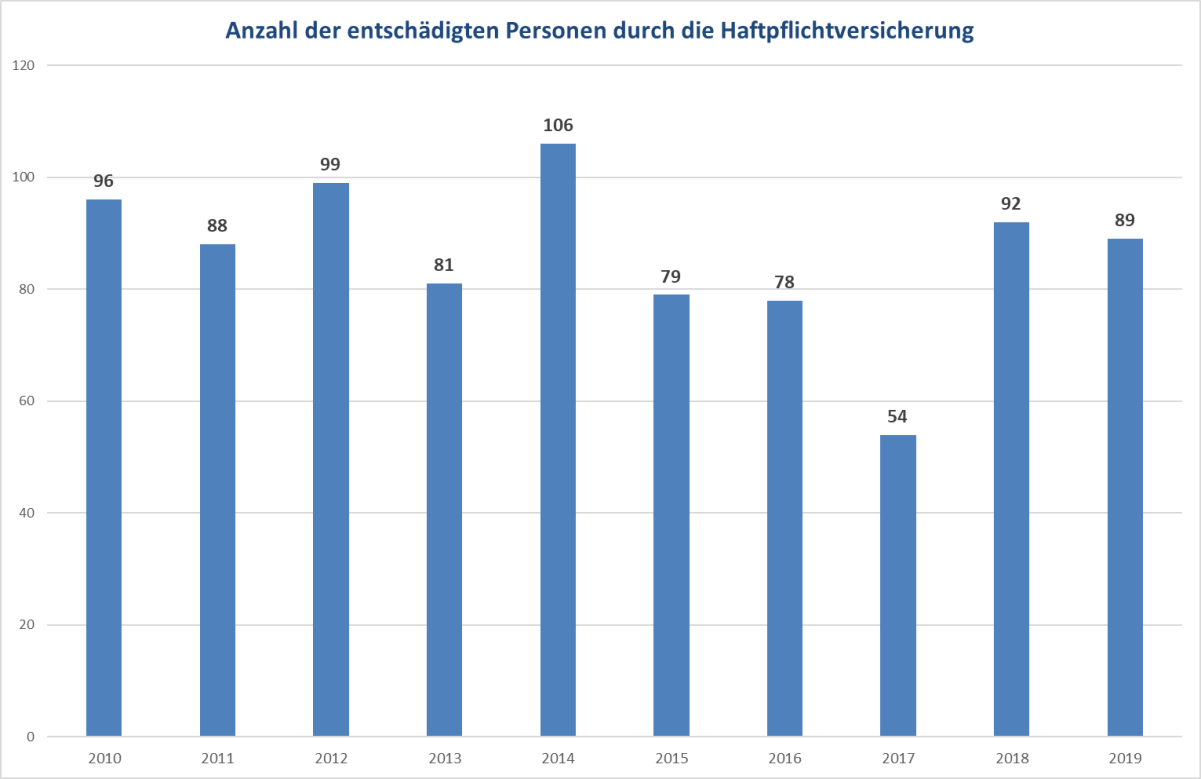
Im Jahr 2019 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **614 Beschwerden** über Kliniken, niedergelassene ÄrztInnen sowie Langzeitpflegeeinrichtungen bei der NÖ PPA eingebracht.

Beschwerdefälle / Entschädigungen im Jahr 2019



In den meisten Beschwerdefällen hat sich bereits bei einer ersten medizinischen, beziehungsweise juristischen oder pflegerischen Überprüfung gezeigt, dass keine Anhaltspunkte für einen fachlichen Fehler vorliegen. In diesen Fällen sind dabei meist Mängel im kommunikativen, zwischenmenschlichen Bereich aufgefallen, die selbstverständlich auch ernst genommen werden.

In **89 Beschwerdefällen** wurden nach sorgfältiger Prüfung durch die NÖ PPA im Jahr 2019 Behandlungsfehler nachgewiesen und eine Entschädigung durch die Haftpflichtversicherung erreicht.

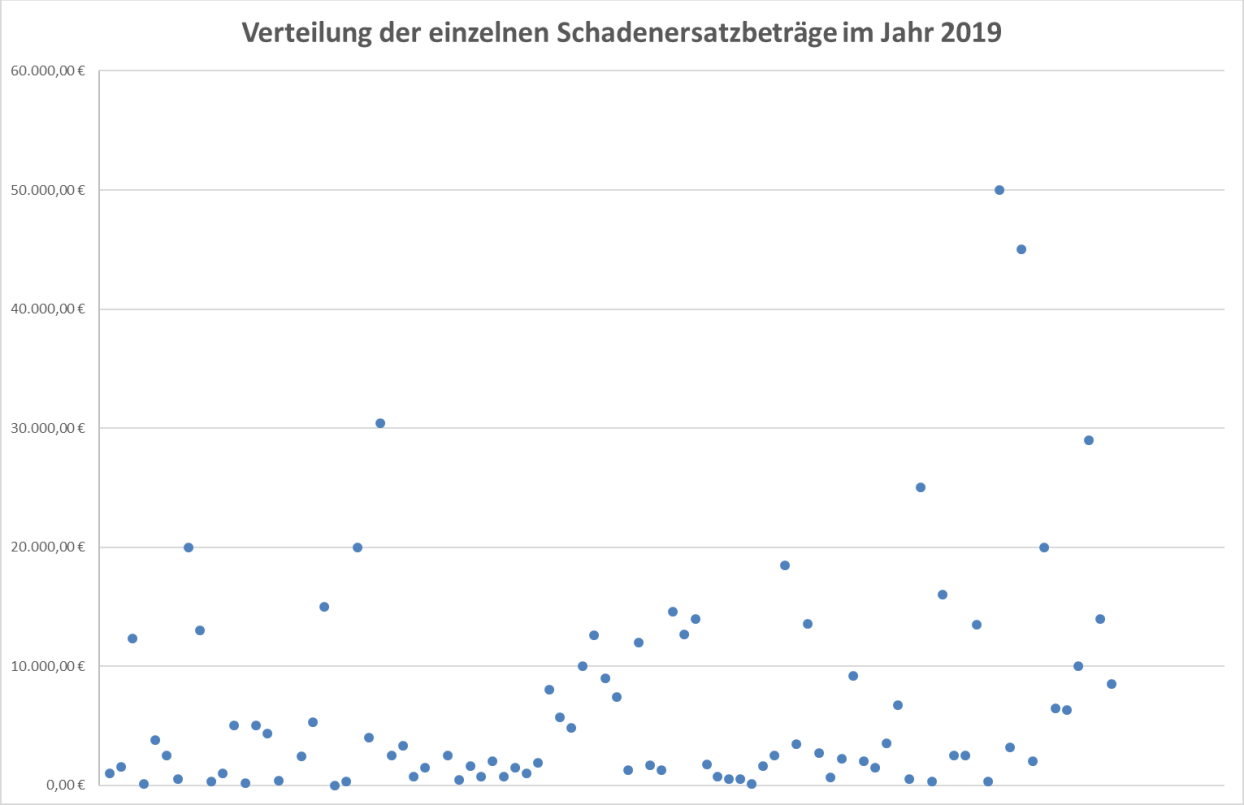


In **97 Fällen** konnte kein Fehler nachgewiesen werden. Allerdings wurden in diesen Fällen entstandene Schäden über den NÖ Patienten – Entschädigungsfonds abgegolten werden, wenn eine Haftung des Krankenanstaltenträgers nicht eindeutig gegeben war oder eine seltene, schwerwiegende Komplikation zu erheblichen Schäden geführt hat.

Nähere Informationen dazu im Bericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds!

2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge

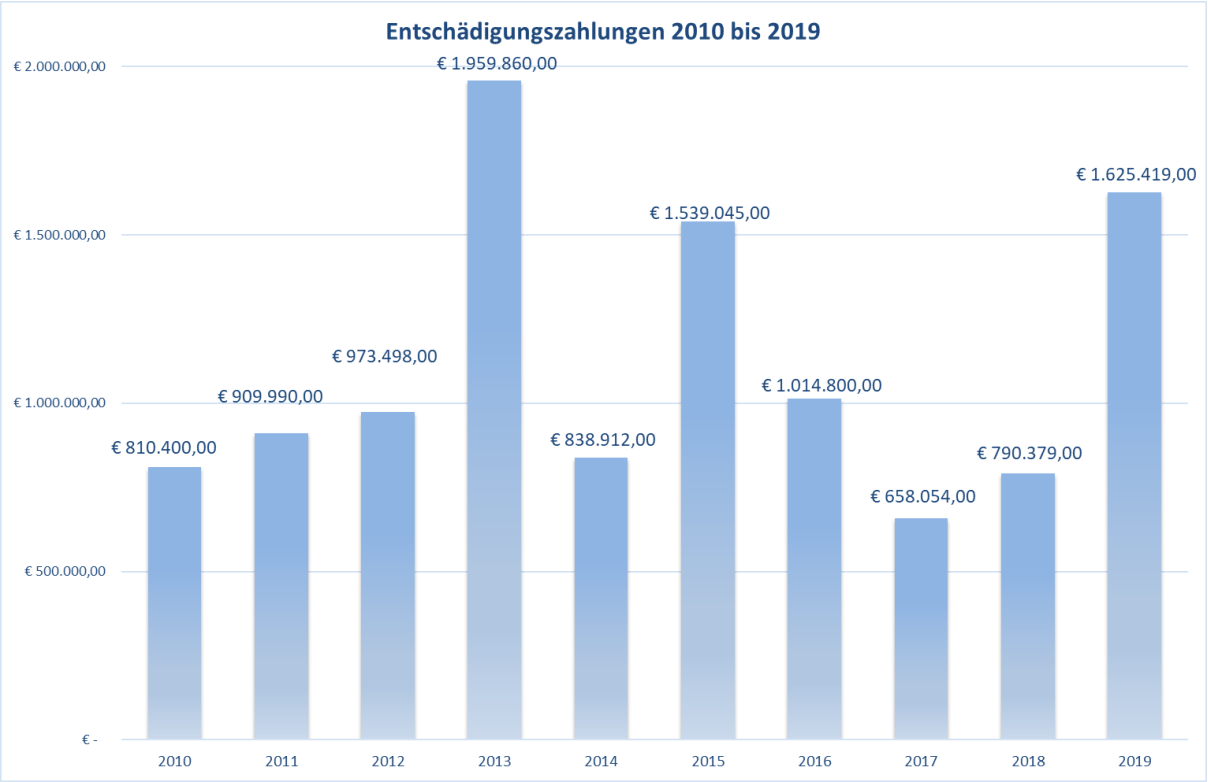
Die Verteilung der einzelnen durch die Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2019 ist anhand der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die meisten Beträge im Bereich bis zu € 10.000.- liegen (der Mittelwert liegt bei € 6.936.-).



Im Jahr 2019 gab es einen sogenannten Ausnahmekatastrophenfall, aufgrunddessen an eine einzelne Person ein Betrag von € 1.015.000.- ausbezahlt wurde. Aus graphischen Gründen ist dieser hohe Geldbetrag in der Statistik nicht ersichtlich.

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge

Die Gesamtsumme der von der Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2019 betrug **€ 1.625.419.-**.



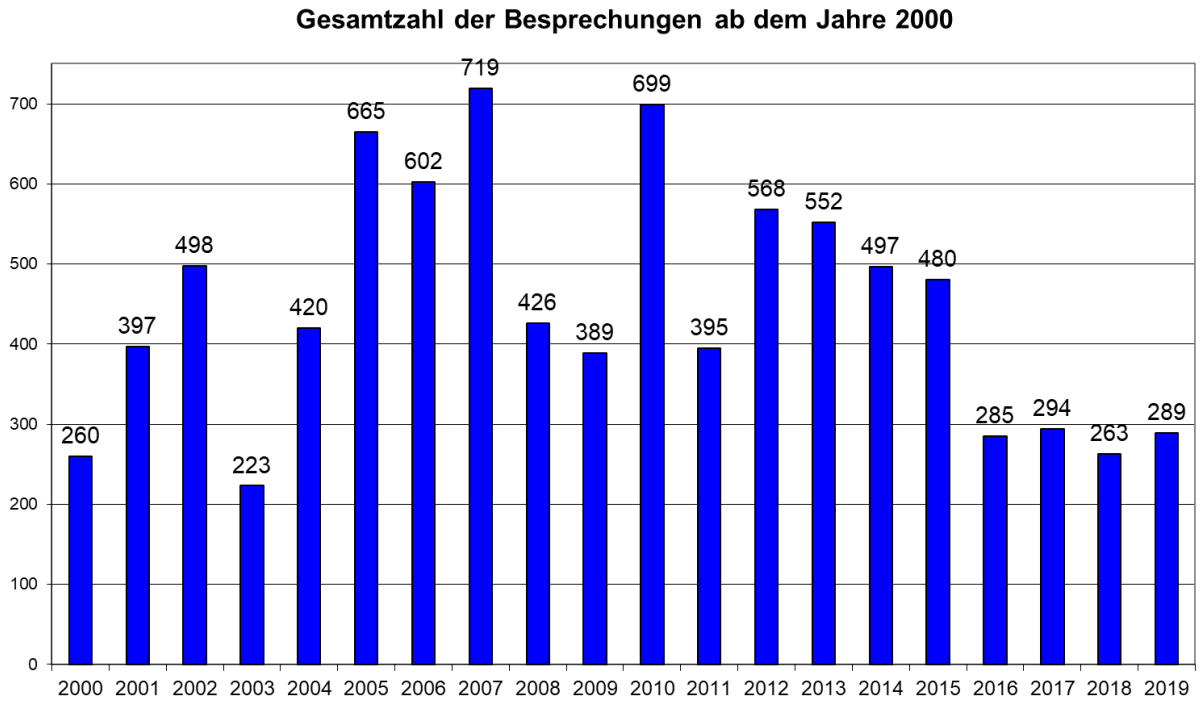
3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION

3.1 Telefongespräche

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

3.2 Persönliche Besprechungen

Insbesondere bei komplexen Situationen, umfassenden Meldungen uä. legen wir großen Wert auf den persönlichen Kontakt mit den PatientInnen beziehungsweise deren Angehörigen, um insbesondere das Ergebnis unserr Überprüfung klar und verständlich darlegen zu können.



Im Jahr 2019 fanden 289 persönliche Besprechungen statt. Die durchschnittliche Dauer einer Besprechung betrug mehr als eine Stunde.

3.3 Medienarbeit/ Öffentlichkeitsarbeit

Der Umgang mit den Medien und die Öffentlichkeitsarbeit sind uns ein wichtiges Anliegen. Medien sind für uns ein wesentlicher Partner und ein äußerst effektives Mittel, das Bewusstsein für PatientenInnen- und BewohnerInnenrechte zu steigern.

Nachfolgend einige Impressionen unserer Medien- und Öffentlichkeitsarbeit:

Präsentation „Jahrbuch für Gesundheitspolitik und Gesundheitswirtschaft in Österreich“

08. Jänner 2019

(Fotos: © Sanofi-Aventis/APA-Fotoservice/Schedl)

Kick-off Pressekonferenz anlässlich des Starts der PRAEVENIRE Initiative Gesundheit 2030

09. April 2019

(Foto: © Martin Hörmandinger)

Pressekonferenz „Patientenbefragung 2018“

09. Mai 2019

(Fotos: © Martin Kräftner)

PRAEVENIRE „Seitenstetten“

13. – 17. Mai 2019

(Fotos: © Peter Provaznik)

RARE DISEASES DIALOG: „Gibt es ein Recht auf die bestmögliche Therapie?“

20. Mai 2019

(Fotos: Archiv NÖ PPA)

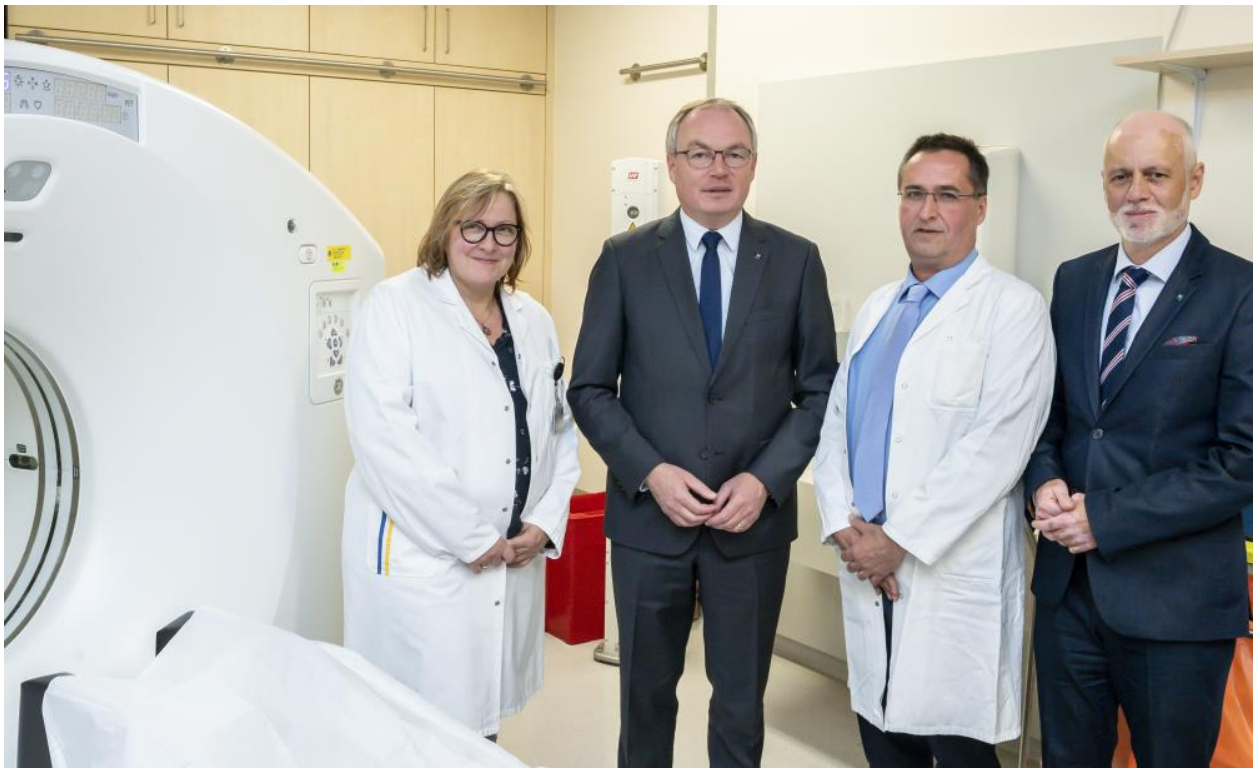
HEALTH & SCIENCE TALK 2.0

am 15. Oktober 2019

(Fotos: © Martin Hörmandinger)

Spitzenmedizin in der Krebsbehandlung in Niederösterreich

16. Oktober 2019



(Foto: Robert Herbst)

PRAEVENIRE Initiative Gesundheit 2030 präsentiert Zwischenbericht zum Weißbuch „Zukunft der Gesundheitsversorgung“

am 23. Oktober 2019

(Foto: © Arman Rastegar)

Tagung der Patientenanwälte

7. und 8. November 2019

(Fotos: © Martin Kräftner)

Pressegespräch zum Thema „Krankenhauskeime“

20. November 2019

(Fotos: ©Jacqueline Godany)

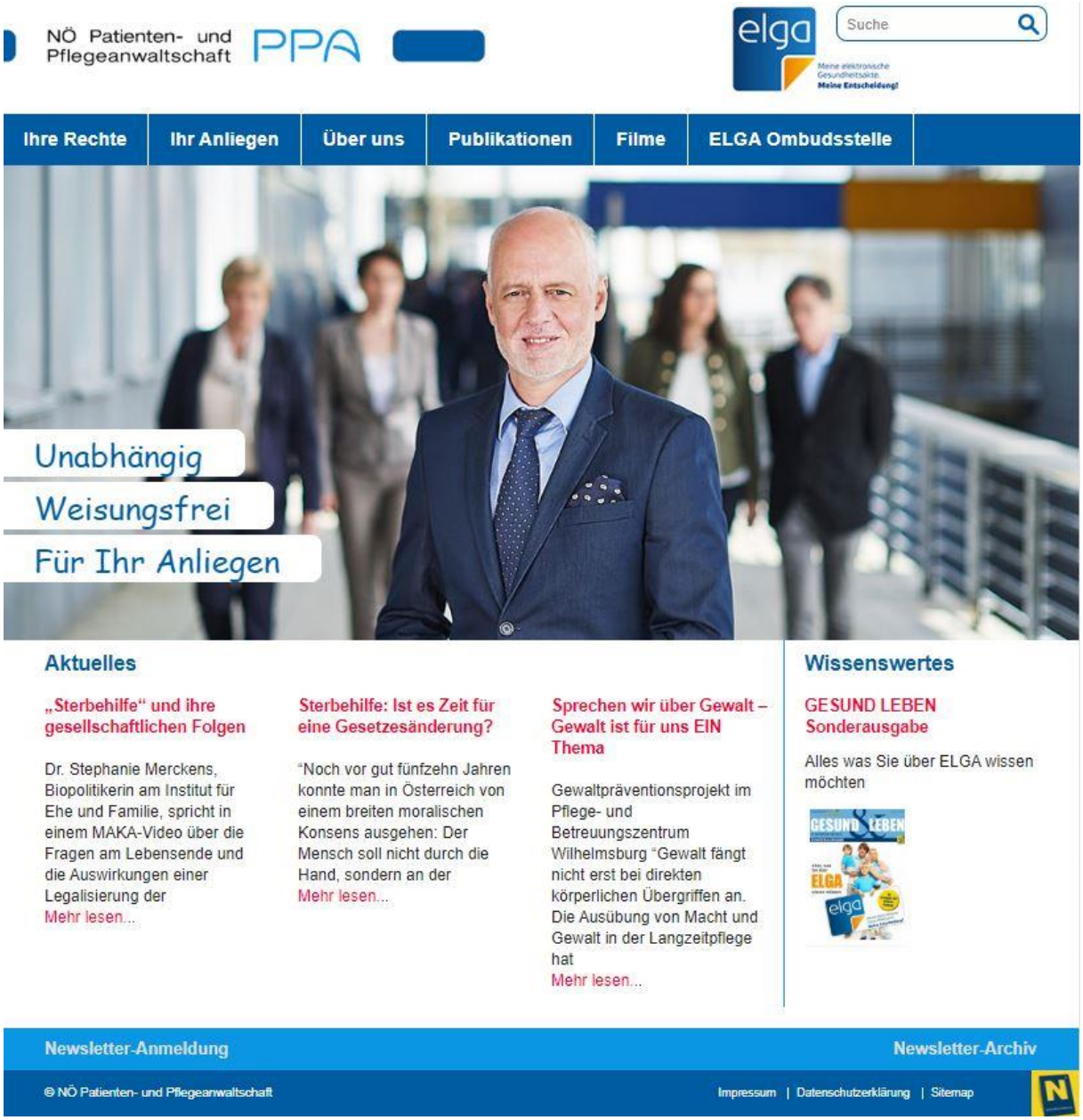
Pflegepreisverleihung „Luise“ – Volkshilfe

28. November 2019

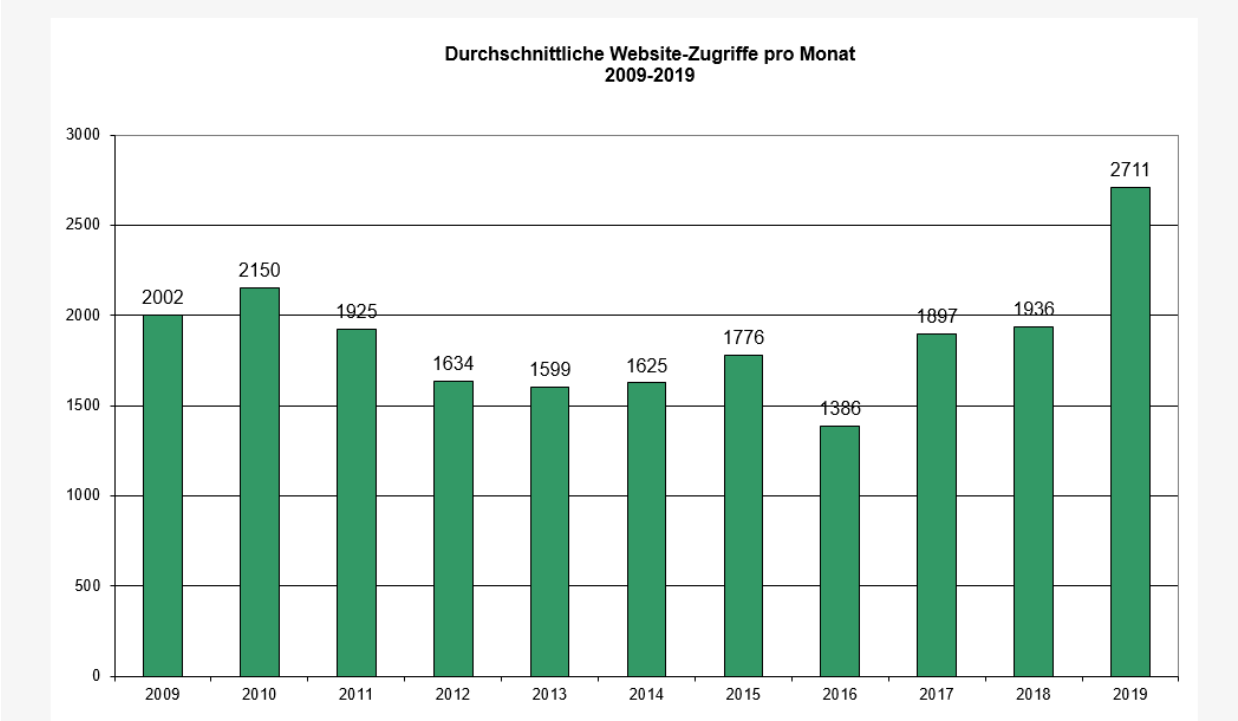
(Fotos: © Regina Aigner/BKA)

3.4 Homepage

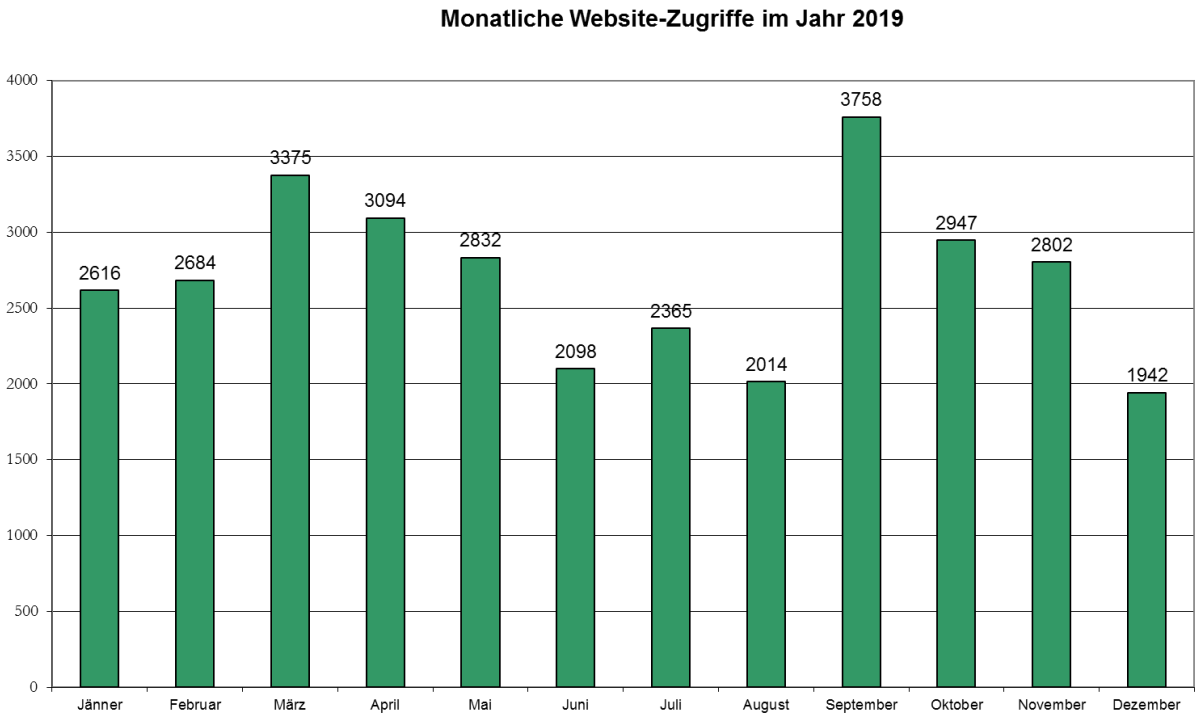
Unsere Homepage www.patientenanwalt.com erfreut sich großer Beliebtheit. Eine Aktualisierung findet zumindest monatlich statt, dabei werden neue Beiträge beziehungsweise ExpertInnenletter veröffentlicht.



Im Jahre 2019 hatten wir insgesamt **32.527 BesucherInnen** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **2.711 Zugriffen** pro Monat.



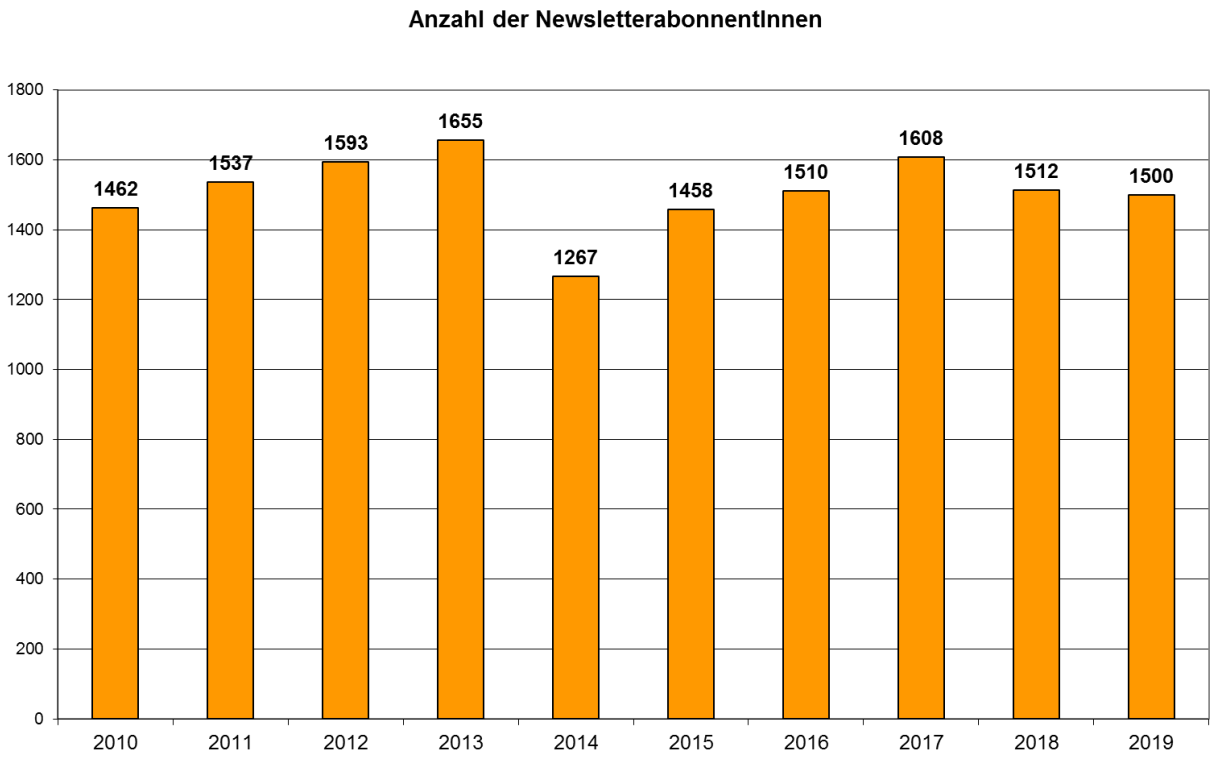
Nachfolgende Grafik zeigt die monatlichen Zugriffe auf die Homepage der NÖ PPA von Jänner bis Dezember 2019.



Die meisten Zugriffe erfolgen aufgrund unserer monatlich neu veröffentlichten ExpertInnenlettern.

Als zusätzliches Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos auf unserer Homepage unter „Newsletter- Anmeldung“ oder unter http://56620.seu1.cleverreach.com/f/56620-120201/ abonniert werden kann. Eine Abmeldung ist selbstverständlich jederzeit wieder möglich.

Im Jahr 2019 zählten wir insgesamt 1.500 aktive AbonnentInnen unseres monatlichen Newsletters.



4 TAGUNGEN, KONGRESSE, VERANSTALTUNGEN, PROJEKTE

4.1 Tagungen der ARGE PatientInnenanwältInnen

16. und 17. Mai 2019 in Oberösterreich mit den Themen:

- Qualitätsstandard integrierte Versorgung
- Patientensicherheitstrategie 2.0
- A-IQI-Bericht 2018 (Austrian Inpatient Quality Indicators)
- Wirkstoffverschreibung
- Patientenverfügung
- mit Vorträgen von:
    - LHstv. Mag. Haberlander zum Thema Digitalisierung
    - Dr. Schmitzberger (ÖÄK) Impfen, Erhöhung der Durchimpfungsrate

7. und 8. Nov. 2019 in Niederösterreich mit den Themen:

- NÖ Landesgesundheitsagentur, Referat von GF Mag Kogler
  HEK (Heilmittel-Evaluierungskommission) im niedergelassenen Bereich und geplante „Spitals HEK“
- Lieferengpässe von Medikamenten Resolution der ARGE PA;
- ELGA Ombudsstellen und e-Impfpass
- mit Vorträgen von:
    - GD Mag. Wurzer, Fusion der GKK`s
    - Mag. Dr. Kobinger, Herausforderungen für Apotheken
    - KAD Dr. Stärker; ÖQMed
    - BM Dr. Zarfl; geplante Initiativen
    - Dr. Piso (GÖG); Transparenz im Gesundheitssystem

4.2 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO)

Feedback wird gerne angenommen – damals wie heute

Die Ombudsstellen der NÖ Kliniken werden vor Ort von insgesamt 22 BeschwerdemanagerInnen betreut. Diese nehmen Feedback von PatientInnen und deren Angehörigen schriftlich, telefonisch oder im persönlichen Gespräch entgegen und beantworten alle Anfragen zuverlässig. Bei der Bearbeitung jeder Anfrage folgen die BeschwerdemanagerInnen einem vordefinierten Prozess – aufbauend auf einer detaillierten Recherche in Zusammenarbeit mit den betroffenen MitarbeiterInnen und deren Führungskräften. Ziel dabei ist es, einerseits eine zufriedenstellende Lösung für alle Beteiligten zu erreichen und andererseits das aufgezeigte Verbesserungspotential bestmöglich in der Organisation zu nutzen.

Durch den Einsatz der BeschwerdemanagerInnen vor Ort konnte diese Vorgehensweise seit Errichtung der ersten Ombudsstellen im Jahr 2003 in allen NÖ Landes- und Universitätskliniken etabliert werden. Im Laufe der Jahre haben sich durch Internet, Smartphones und Social Media auch die Ansprüche an die Ombudsstellen stark verändert.

Drei Kliniken, drei Eindrücke

Das weiß auch **Christa Stöger**. Sie ist Beschwerdemanagerin im **Landesklinikum Scheibbs** und betreut die dortige Ombudsstelle seit 2003. „Die Bereitschaft der Patienten, sich zu beschweren, ist deutlich gestiegen. Handys bieten jedem die Möglichkeit, noch während des Aufenthaltes eine Mail an die Ombudsstelle zu versenden“, so Stöger. Auch die MitarbeiterInnen aus Pflege und Ärzteschaft reagieren heute viel sensibler auf mögliche Konfliktsituationen. Sie informieren die Ombudsstelle proaktiv und erhalten im Gegenzug Hilfestellung für schwierige Gesprächssituationen. „Nicht jeder hat ein Talent, wenn es um die zwischenmenschliche Kommunikation geht. Dennoch steigt die Erwartungshaltung der PatientInnen zunehmend. Besonders die Ambulanzen sehen sich damit konfrontiert. Wartezeiten sind da ein empfindliches Thema“, berichtet Stöger.

Ähnliche Erfahrungen macht **Manuela Stiefsohn**, seit sechs Jahren Beschwerdemanagerin im **Universitätsklinikum St. Pölten**: „PatientInnen und Angehörige tolerieren Wartezeiten viel weniger als dies noch vor einigen Jahren der Fall war. Meist ist aber tatsächlich mangelhafte Kommunikation ausschlaggebend für eine Beschwerde an die Ombudsstelle.“ Zwar sind die Beschwerden im Vergleich zur Anzahl der Behandlungen minimal, trotzdem ist das Klinikum stets bemüht, PatientInnen und deren Angehörigen mit entsprechenden Vorschlägen entgegenzukommen. „Nicht nur der Kontakt zu den BeschwerdeführerInnen ist uns wichtig. Eine gute, konstruktive Zusammenarbeit mit der NÖ Patientenanwaltschaft ist uns ein ebenso großes Anliegen“, erzählt Stiefsohn. In der Ombudsstelle treffen neben kritischen Meldungen auch Dankschreiben an das Klinikum ein. „Solche Rückmeldungen sind der größte Lohn für unsere Mitarbeitenden“, so Stiefsohn.

Marion Hoffman, seit 2000 Beschwerdemanagerin im **Landesklinikum Hainburg**, bemerkt: „Ein Großteil der Beschwerden gelangt heute über die NÖ Patientenanwaltschaft ans Klinikum. Gleichzeitig sind zahlreiche Anfragen, die direkt die Ombudsstelle erreichen, datenschutzrechtlich relevante, die es in Abstimmung mit der LK-Holding zu klären gilt. Kurz gesagt, ist es heute deutlich mehr Schriftverkehr als in den Anfängen der Ombudsstelle. Gute Abstimmung ist da unerlässlich.“

Kommunikation, Abstimmung und Lösungsorientierung sind damals wie heute essentiell für die Arbeit in der Ombudsstelle eines Klinikums. Kommunikationswege und Beschwerdegründe ändern sich stetig. Was bleibt, ist auch im Jahr 2020 immer noch der Mensch – als PatientIn oder Angehörige/r – mit seinen Sorgen, Anregungen und Wünschen.

„Im Grunde sehen wir keine Beschwerde als negativ an“, fasst Stöger zusammen, „Jedes Feedback wird gerne angenommen, denn es gibt uns die Chance, unsere Abläufe nachhaltig zu verbessern.“

Sonja Möseler, Bakk.phil.

Patientensicherheitsmanagement und psychosoziale Gesundheit
Medizinische Betriebsunterstützung
NÖ Landeskliniken-Holding

5 INTERNES

5.1 Unser Team

wHr Dr. Gerald Bachinger
Jurist, NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

wHr Dr. Alexander Ortel
Arzt, Stellvertreter von Dr. Bachinger

FACHBEREICH „Patienten-Entschädigungsfonds/ Haftung/ Öffentlichkeitsarbeit“

Mag. Michael Prunbauer
Jurist

Mag. Claire-Sophie Mörsen
Juristin

Martin Kräftner
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger

FACHBEREICH „Beschwerdemanagement“

Maria Prügl
Büroleitung,
Sachbearbeiterin

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Clemens Orthofer
Sachbearbeiter

Simone Klingenbrunner
Sachbearbeiterin

Sabine Heinrich
Sachbearbeiterin

FACHBEREICH „Team Pflegeanwaltschaft“

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

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

Michaela Brantner, BSc, MA
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin,
Studium Advanced Nursing Practice sowie
Management von Gesundheitsunternehmen

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

5.2 Personelle Veränderungen

2019 gab es einige personelle Veränderungen in der NÖ PPA.

Seit 17.8.2019 ist **Frau Michaela Brantner, BSc, MA**, im Mutterschutz bzw. Karenzurlaub.
Mit 1. Oktober 2019 nahm **Frau Mag. Shajen Prohaska** im Fachbereich „Team Pflegeanwaltschaft“ ihre Tätigkeit auf. Sie ist diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin und verfügt über mehrjährige Erfahrung in Fach-Führungspositionen im Akut- wie im Langzeitbereich, zuletzt war sie als Direktorin in einem der größten Pflegeheime Niederösterreichs tätig. Sie hat neben Ihrer Berufserfahrung das Magisterstudium Gesundheitswissenschaften mit dem Schwerpunkt Management abgeschlossen.

Mit 8. Oktober 2019 hat **Frau Mag. Claire-Sophie Mörsen** eine neue berufliche Tätigkeit außerhalb der NÖ PPA begonnen.

Am 11. November 2019 nahm **Frau Mag. Maria Pechter-Parteder** ihre Tätigkeit als Juristin bei der NÖ PPA auf. Sie ist Bereichsleiterin des Fachbereichs Patientenrechte und Patientenverfügung, leitet weiteres die Stabstelle Datenschutz und ist Ersatzmitglied der Ethikkommission und der Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer für Niederösterreich.

5.3 PraktikantInnen

Besondere Anerkennung und Dank möchten wir unseren PraktikantInnen aussprechen. Sie sind bei der NÖ PPA gerne gesehen, denn sie bringen frischen Wind, kreative Ideen und neue Perspektiven. Wir erleben Sie als engagiert, wissbegierig und an unserer Tätigkeit sehr interessiert. Bereits nach kurzer Zeit übernehmen sie eigenverantwortliche Tätigkeiten und leisten wertvolle Arbeit. Wir freuen uns daher, dass jedes Jahr großes Interesse an Praktikumsstellen bei der NÖ PPA besteht.

Lena Radl, LL.B.

Im Februar 2019 absolvierte ich ein Praktikum bei der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft. Schon davor habe ich gesundheitspolitische Diskussionen stets mit großer Begeisterung verfolgt. Durch das Praktikum blicke ich nun mit anderen Augen auf unser österreichisches Gesundheitssystem. Mir wurde bewusst, wie wichtig es für unsere Gesellschaft ist, dass es unabhängige Einrichtungen wie die Patienten- und Pflegeanwaltschaft gibt und wie bedeutsam die Arbeit dieser MitarbeiterInnen ist.

Während meines Praktikums hatte ich die Möglichkeit, in unterschiedliche medizinrechtliche Tätigkeitsfelder Einblicke zu erhalten. Besonders begeistert hat mich die Möglichkeit bei Besprechungen mit PatientInnen teilzunehmen, sowie der Besuch der Schlichtungsstelle. Ich habe gelernt, wie wichtig es ist, dass Juristen komplexe, rechtliche Fragestellungen und Sachverhalte in einfachen und verständlichen Worten wiedergeben.

Besonders möchte ich mich bei allen MitarbeiterInnen der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bedanken. Diese haben sich stets Zeit dafür genommen meine unzähligen Fragen zu beantworten und waren bemüht meine Praktikumszeit so spannend wie möglich zu gestalten. Ich bin sehr dankbar für diese äußerst lehrreiche Zeit!

Mag. Mario Emberger

Im Doktoratsstudium hat sich für mich die Frage gestellt, wo ich noch Praxiserfahrung sammeln könnte, bevor es endgültig in die Arbeitswelt geht. Da ich den Medizinrechtswahlfachkorb während meines Diplomstudiums abgeschlossen habe, hat sich die Patientenanwaltschaft NÖ als Praktikumsstelle angeboten. Gleich zu Beginn wurde ich herzlich aufgenommen und mit verschiedenen Aufgaben, wie zum Beispiel Forderungen gegen die Versicherung oder Anträge

an den Patientenentschädigungsfond zu verfassen, betraut. Es ist für mich ein sehr lehrreiches und interessantes Praktikum gewesen.

Marie-Sophie Bisteghi

Im Zuge meines Studiums der Rechtswissenschaften an der Universität Wien und meinem zusätzlichen sehr großen Interesse für die Medizin, habe ich mich für ein Praktikum bei der NÖ Patientenanwaltschaft beworben. Ich war sehr dankbar als ich erfahren habe, dass ich dieses im September 2019 absolvieren darf. Vom ersten Tag an durfte ich facettenreiche Einblicke in das tägliche Geschehen und die Aufgabenbereiche gewinnen.

Von Vorbereitungen von diversen Schreiben an Patienten, Versicherungen, den Patientenentschädigungsfond bis hin zu Patientenbesprechungen und sogar eine Sitzung der Ethikkommission durfte ich beiwohnen. Es war eine tolle Erfahrung zu dem theoretischen Lernstoff der Universität einmal Einblicke in die Praxis zu bekommen. Täglich habe ich viel dazulernen können und bin in meiner Entscheidung mich nach meinem Studium dem Medizinrecht zu widmen gestärkt worden. Ich würde jederzeit wieder ein Praktikum bei der NÖ PPA absolvieren und kann dies auch nur jedem weiterempfehlen, der sich für den Bereich des Medizinrechts interessiert.

Abschließend möchte ich auch dem ganzen Team der PPA für die wirklich unheimlich freundliche Aufnahme und hilfsbereite Art mit welcher sie auf jegliche Fragestellung eingegangen sind, bedanken. Ich bin sehr froh über alle Erfahrungen, die ich hier für meinen weiteren Lebensweg sammeln konnte.

6 ANHANG

6.1 Allgemeines über die NÖ PPA

6.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Institution des Landes Niederösterreich zur Umsetzung der PatientInnen- und BewohnerInnenrechte.

Diese Serviceeinrichtung wurde im Jahre 1994 durch das NÖ Krankenanstaltengesetz und das NÖ Sozialhilfegesetz installiert. Als erster NÖ Patienten- und Pflegeanwalt nahm Herr Dr. Richard Wandl seine Tätigkeit am 1. Juli 1994 auf. Seit 1. Oktober 1999 hat Dr. Gerald Bachinger die Funktion des niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwalts inne.

Sie ist die zentrale Anlaufstelle für PatientInnen von Gesundheitseinrichtungen, für BewohnerInnen von Langzeitpflegeeinrichtungen sowie deren Vertrauenspersonen und Mitarbeitende dieser Institutionen mit folgenden Aufgaben:

- Weiterleitung von Lob sowie Entgegennahme und Bearbeitung von Meldungen beziehungsweise Anregungen/Beschwerden betreffend:
  - Kliniken
  - Einrichtungen der stationären Langzeitpflege
  - Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte
  - Zahnärztinnen und Zahnärzte (in Kooperation mit der Zahnärztlichen Landespatientenschlichtungsstelle)
  - Kuranstalten und Rehabilitationszentren
  - Rettungswesen
  - Ambulatorien und Institute
  - Hauskrankenpflege

- Kostenlose außergerichtliche Vertretung von PatientInnen und BewohnerInnen, wenn der Verdacht auf medizinische oder pflegerische Behandlungsfehler gegeben ist beziehungsweise Missstände vorliegen (ev. Fahrtkosten zu Besprechungen in die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft können nicht übernommen werden)

- Rechtsberatung in Hinblick auf Fragen zu den Patientenrechten
- Patienten-Entschädigungsfonds
- ELGA-Ombudsstelle
- Unterstützung bei der Erstellung einer Patientenverfügung

Seit dem Jahr 2000 liegt ein Schwerpunkt in der Mitarbeit im strukturellen und organisatorischen Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens. Eine Einbindung der Erfahrungen und Wahrnehmungen der NÖ PPA ist durch die Zusammenarbeit in verschiedenen Entscheidungsgremien des Landes NÖ und des Bundes möglich:

- als Mitglied des **Landessanitätsrates für NÖ**
- als Mitglied der **NÖ Ethikkommission**
- als Beirat des **Landesverbandes Hospiz NÖ**

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

- als stimmberechtigtes Mitglied der **Gesundheitskommission des Bundes**
- als Vorstandsmitglied der **Plattform für Patientensicherheit**
- als Mitglied des **wissenschaftlichen Beirates der ÖQMed**
- als Beirat für **Patientensicherheit**

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Verwaltung und Betreuung des Patienten-Entschädigungsfonds, der seit Mitte des Jahres 2001 zum Aufgabenbereich der NÖ PPA gehört. In Hinblick auf diesen Fonds erstellen wir jedes Jahr einen eigenen und auch bereits veröffentlichten Tätigkeitsbericht.

6.1.2 Unser Leitbild

- Wir sind Sprachrohr für PatientInnen und BewohnerInnen.
- Wir nehmen Ihre Wahrnehmungen ernst.
- Wir suchen nach zufriedenstellenden Lösungen und nicht nach Schuldigen.
- Wir streben eine außergerichtliche Lösung an.
- Wir geben den Mitarbeitenden lösungsorientierte und praxisnahe Rückmeldungen.
- Unser Feedback an die Einrichtungen ist ein Beitrag externer Qualitätssicherung.

6.2 Organisation

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist ein Organ des Landes Niederösterreich. Sie ist bei ihren Entscheidungen nicht an Weisungen gebunden und unterliegt der Verschwiegenheit.

Die zuständigen Landes- und Gemeindeorgane sowie die MitarbeiterInnen der NÖ Landeskliniken, Sonderkrankenanstalten und Langzeitpflegeeinrichtungen haben die NÖ PPA bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen. Sie sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren oder Auskünfte zu erteilen.

Rechtsgrundlage: §§91ff NÖ Krankenanstaltengesetz (NÖ KAG)

Ab 1.1.2020 NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz (NÖ PPA-G)

Impressum:

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
A-3109 St. Pölten
Haus 13
Landhausplatz 1
(02742) 9005 DW 15575
www.patientenanwalt.com

Fotos: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Gestaltung: Dr. Gerald Bachinger, Martin Kräftner, Mag. Shajen Prohaska
Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
April 2020