NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITSBERICHT 2022

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember 2022

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)- 2022 9
Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre 10
Anzahl der Beschwerden an die NÖ PPA über die Landeskliniken im Verlauf der letzten Jahre 11
Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz 12
Aufteilung nach Fachgebieten 13
Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr 14
1.2.2 Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte 15
Aufteilung nach Fachgebieten 15
Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr 16
1.2.3 Langzeitpflegebereich 17
Anzahl der Geschäftsfälle 17
Besuche vor Ort 17
Meldungen 19
Beratung und Auskünfte 19
Vernetzung 19
Gesamteindrücke 20
Allgemeines/ Feedback 20
1.2.4 Patientenverfügungen 22
Erstellung 22
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht 23
Verlauf der vergangenen Jahre 23
Anmerkung zum Verfügungstext 24
Alter 24
Motive 25

2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN **26**

2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen **27**

2.2 Aussprachen bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer **28**

2.3 Summe der Beschwerdefälle **29**

2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge **31**

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge **32**

3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION 33

3.1 Telefongespräche 33

3.2 Besprechungen 34
3.2.1 Besprechungen gesamt 34
3.2.2 Persönliche Besprechungen 35

3.3 Öffentlichkeitsarbeit 36

3.4 Homepage 40

3.5 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO) 43

4 INTERNES 46

4.1 Unser Team 46

4.2 Personelle Veränderungen 49

5 ANHANG 50

5.1 Allgemeines über die NÖ PPA 50
5.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit 50
5.1.2 Unser Leitbild 52

5.2 Organisation 52

VORWORT

Gesundheitskompetenz und Empowerment

Noch viel zu tun!

Die Herausforderungen und Versorgungsmängel im öffentlichen Gesundheitssystem sind nach der Corona-Pandemie leider nicht verschwunden, sondern treten noch stärker in Erscheinung.

Das reicht vom eklatanten Mangel an Pflegepersonal, der sich rapide verschlechternden Versorgungssituation im niedergelassenen Bereich, zu der anstehenden Pensionierungswelle im niedergelassenen kassenärztlichen Bereich, der schleppenden Errichtung von Primärversorgungszentren, die massive Überlastung der Ambulanzen der Krankenanstalten bis zur langsam vorangehenden Digitalisierung. Einige sinnvolle Initiativen sind zwar bei den Finanzausgleichsverhandlungen avisiert worden, die Erfahrung in der Vergangenheit zeigt aber, dass hier mit langen Zeiträumen der Umsetzung zu rechnen ist.

Bei allen notwendigen und sinnvollen Reformschritten wird zwar immer wieder betont, dass die Gesundheitskompetenz und das Empowerment von Patientinnen und Patienten wichtig ist, eine Sensibilität ist also offenbar vorhanden, aber konkrete Maßnahmen lassen auf sich warten und zeichnen sich derzeit leider nicht ab.

Über Gesundheitskompetenz wird zwar oft gesprochen, aber was bedeutet dies? Gesundheitskompetenz ist die Fähigkeiten, **relevante** Gesundheitsinformationen zu **finden**, zu **verstehen**, zu **beurteilen** und **anzuwenden**, um **richtige und gute Entscheidungen** für die eigene Gesundheit treffen zu können.

Im Rahmen dieser vier Eckpunkte „finden, verstehen, beurteilen und anwenden“ scheint das „Finden „noch der einfachste Punkt zu sein. Das ist aber falsch, da gerade in unserem Informationszeitalter ein Überfluss an Informationen vorliegt und es den Patientinnen und Patienten sehr schwer fällt, die seriöse Information herauszufiltern und gute von schlechter Information zu unterscheiden. Es gibt also einen Überfluss an schlechter quantitativer Information und einen Mangel an guter qualitativer Information.

Die Konsequenzen von geringer Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten sind:

- Unsicherheit, Missverständnisse, Orientierungslosigkeit, Angst; man wird zu einer leichten Beute für Rattenfänger;

- ein ungünstigeres Bewegungs- und Ernährungsverhalten und ein höherer BMI;
- häufige chronische Erkrankungen und gesundheitsbedingten Einschränkungen im Alltag;
- zu geringe Impfquote;
- das Gesundheitssystem wird überproportional in Anspruch genommen;
- überproportionale Anzahl von Krankenstandstagen.

Eine effektive und merkbare Entlastung des Gesundheitssystems von „unnötigen“ Diagnosen und Therapien, kann nur dann gelingen, wenn die Patientinnen und Patienten wissen, mit welchen Gesundheitsbeeinträchtigungen sie sich an welche Ebene der Gesundheitsversorgung wenden sollen, also gesundheitskompetent sind. In dieser Hinsicht müssen die Bürger und Patienten ins Boot geholt und ausreichend informiert und geschult werden.

Gute Beispiele von wichtigen Initiativen im Bereich der Gesundheitskompetenz sind die Plattform Gesundheitskompetenz und „Medizin Transparent“ der Donau Uni Krems.

Ein starker Ausbau von solcher Initiativen ist notwendig. Dazu kommt, dass bei allen grundsätzlichen gesundheitspolitischen Weichenstellungen, wie etwa bei den Finanzausgleichsverhandlungen, bei jeder Maßnahme mitzudenken wäre, wie die Gesundheitskompetenz der Patientinnen und Patienten konkret gestärkt werden könnte.

Dr. Gerald Bachinger

NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

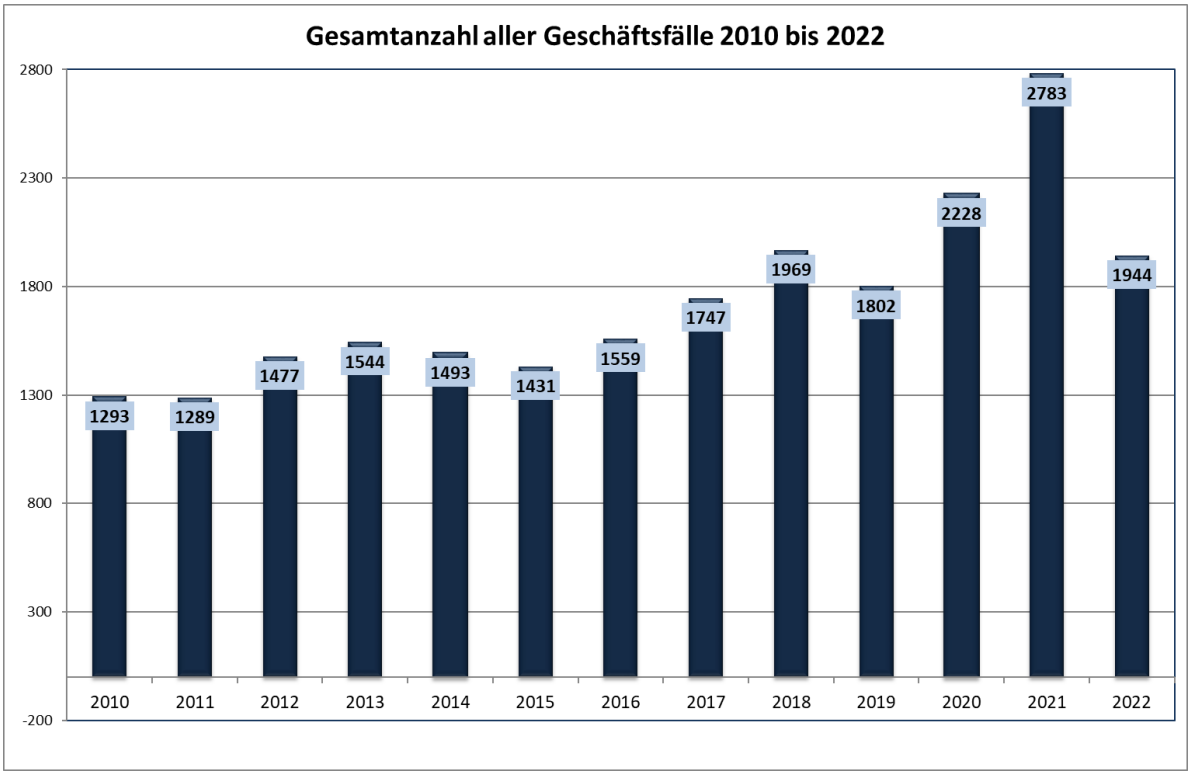
1 GESCHÄFTSFÄLLE

1.1 Übersicht

1.1.1 Anzahl der Geschäftsfälle

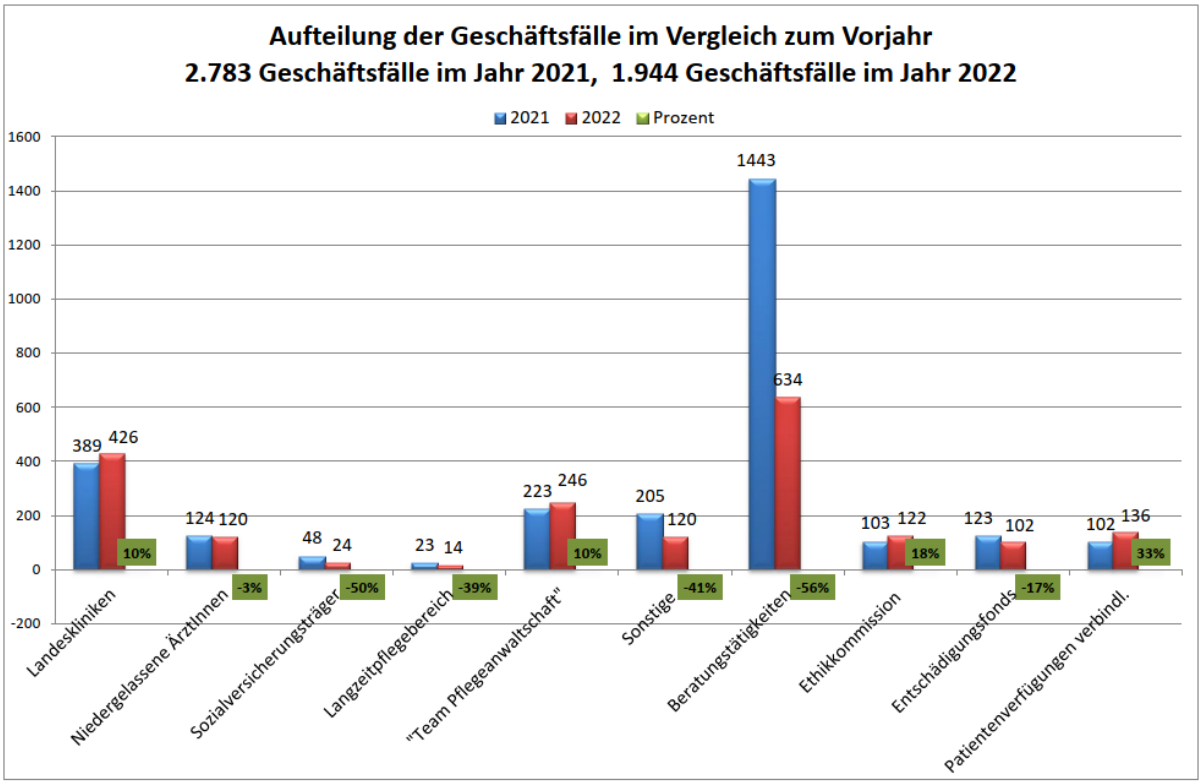
Im folgenden Diagramm sind nur diejenigen Geschäftsfälle enthalten, die bei uns einen schriftlichen „Aufwand“ hervorgerufen haben und auch als schriftliche Geschäftsfälle erfasst sind. Die große Anzahl an telefonischen Beratungen, Auskünften und Beschwerdeerledigungen ist nicht beinhaltet.

Von 2021 auf 2022 ist in diesem Bereich ein deutlicher Rückgang der Geschäftsfälle um rund 30 % zu verzeichnen. Das hat vor allem damit zu tun, dass die Beratungstätigkeit „Corona bedingt“ im Pandemiezeitraum wesentlich höher lag und der Wert sich im Jahr 2022 mit Entspannung der Situation wieder an vorpandemische Zeiten annähert.



1.1.2 Aufteilung der Geschäftsfälle im Vergleich zum Vorjahr

Der größte Teil der Geschäftsfälle entfiel, wie auch in den Vorjahren, auf die Beratungstätigkeiten. Im Bereich „Beratungstätigkeiten“ werden aufwändige Beratungen, die von der NÖ PPA übernommen werden, erfasst. Hier liegt der Schwerpunkt bei Auskünften über die Rechte von Patientinnen und Patienten, wie etwa Selbstbestimmungsrecht, Patientenverfügungen, Informationsrechte, Einsicht in die Krankengeschichte, Selbstbehalte und Kostenbeteiligungen. Darüber hinaus wurden zahlreiche Informationen und Auskünfte im Bereich Pflege (juristische Auskünfte betreffend Bewohnerinnen und Bewohner der Langzeitpflege etc.) gegeben. In diesem Bereich verzeichnen wir im Vergleich zum Vorjahr einen **Rückgang** der Geschäftsfälle um 56 %, was auf die veränderte pandemische Situation in Österreich zurückzuführen ist.



Der zweitgrößte Teil der Geschäftsfälle entfiel auf die Kliniken. In diesem Bereich kam es zu einem **Anstieg** der Beschwerden um rund 10 %.

Bei den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten für Allgemeinmedizin beziehungsweise Fachärztinnen und Fachärzten sowie Zahnärztinnen und Zahnärzten war ein geringgradiger **Rückgang** von zirka 3 % festzustellen.

Im Bereich der Sozialversicherungsträger **fielen** die bearbeiteten Beschwerden dagegen deutlich, um rund 50 %, ab.

Auch im Langzeitpflegebereich kam es zu einem ausgeprägten **Rückgang** der Beschwerden um 39%.

Das „Team Pflegeanwaltschaft“ in der NÖ PPA verzeichnete insgesamt 246 Geschäftsfälle. Dies entspricht einem **Anstieg** von 10 %.

Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden, die nicht den vorgenannten Bereichen zugeordnet werden können, wie etwa Sonderkranken-, Reha- und Kuranstalten, extramurale Dienste, Rettungswesen etc. Hier kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem **Nachlassen** der Geschäftsfälle um 41%.

Im Jahr 2022 wurden 122 Projekte im Zuge der monatlichen Sitzungen der NÖ Ethikkommission mit Unterstützung der NÖ PPA behandelt und abschließend beurteilt. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr einen **Anstieg** um 18%.

Beim „NÖ Patienten-Entschädigungsfonds“ kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einem **Rückgang** der Anzahl der Fälle um 17 %. Mehr darüber finden Sie im Tätigkeitsbericht 2022 des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds.

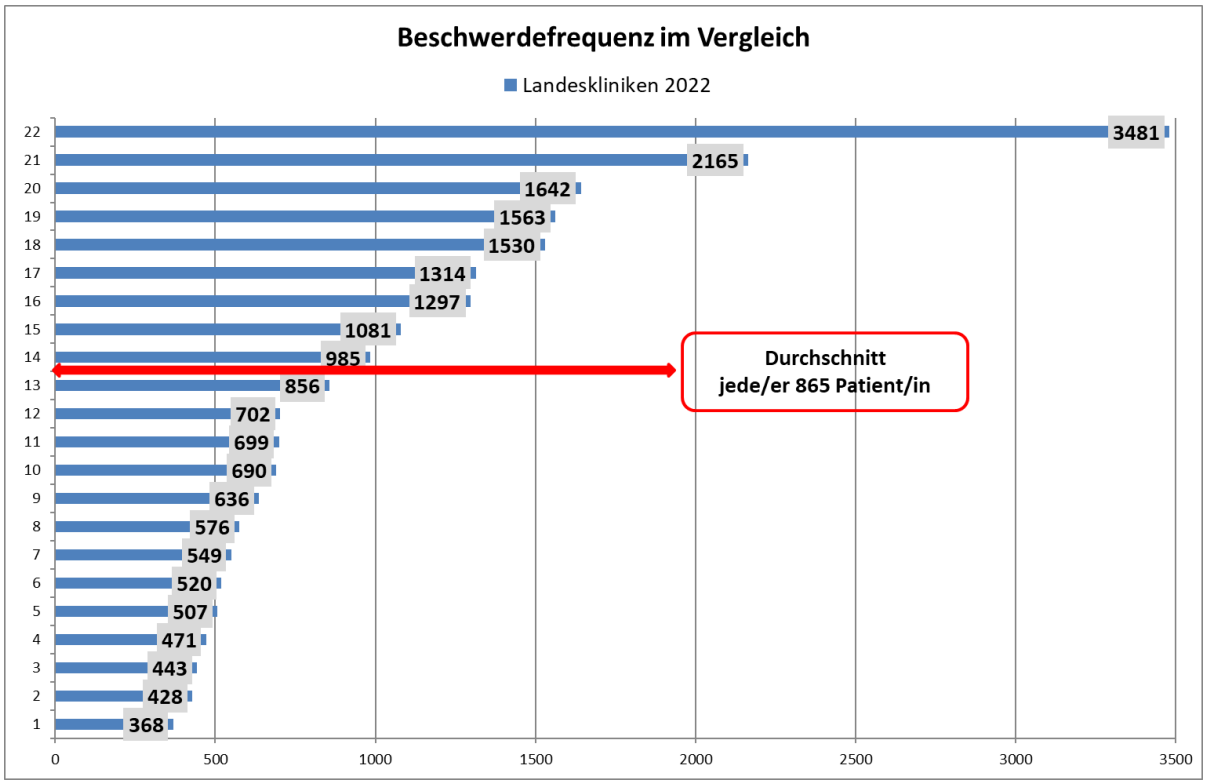
2022 wurden insgesamt 136 verbindliche Patientenverfügungen von der NÖ PPA geprüft und beurkundet, was einem **Anstieg** der Fälle um 33% entspricht.

1.2 Geschäftsfälle im Einzelnen

1.2.1 Kliniken

Beschwerdefrequenz (Benchmarking)- 2022

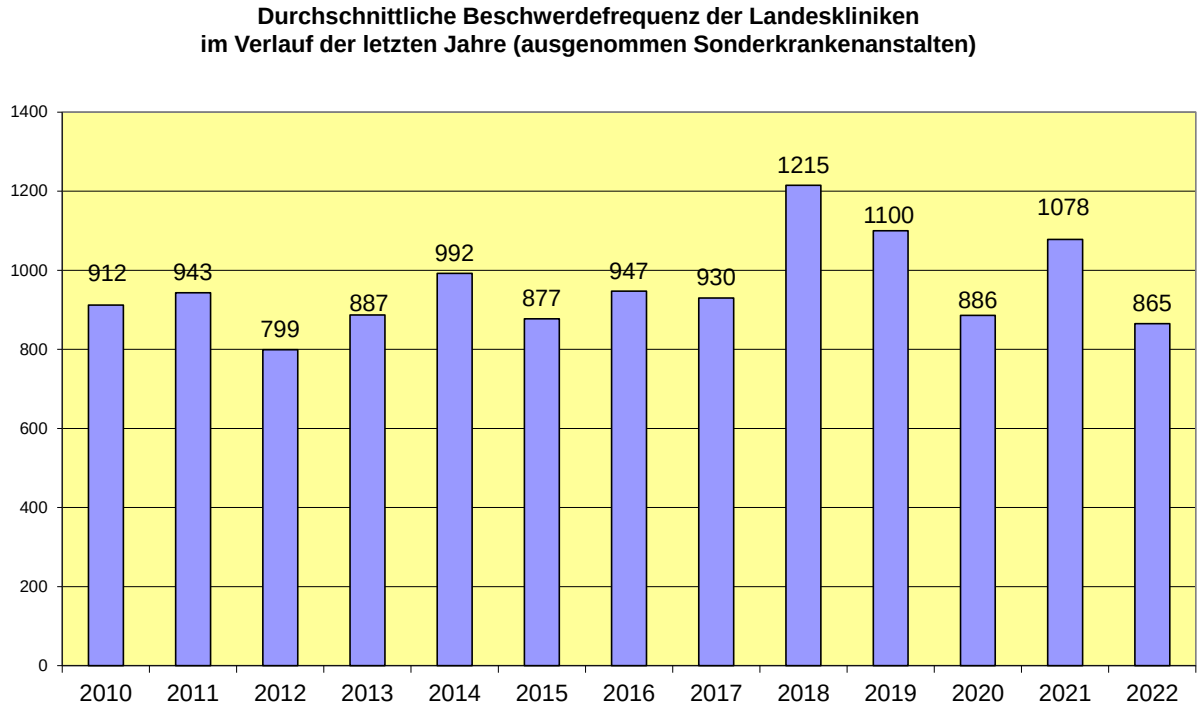
Dieses Diagramm gibt Auskunft darüber, wie viele Patientinnen und Patienten, gemessen an den stationären Gesamtaufnahmezahlen (ausgenommen sind die ambulanten Aufenthalte), sich über Kliniken beschwerten. Erfasst sind alle NÖ Landeskliniken. Die NÖ Sonderkrankenanstalten (Landesklinikum Hochegg, Landesklinikum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



Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerdezahlen:

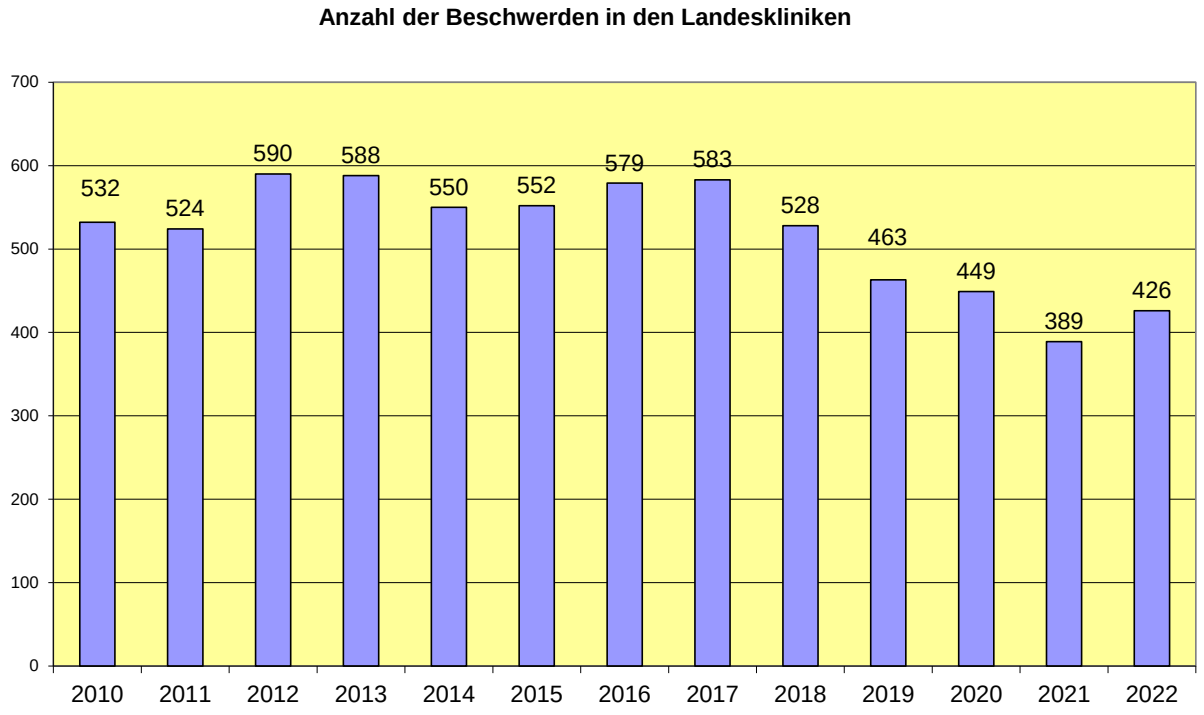
In einem Klinikum beschwerte sich lediglich jede 3481. behandelte Person, in einem anderen jede 368. zu behandelnde von insgesamt 285.191 stationär behandelten Personen.

Durchschnittliche Beschwerdefrequenz im Verlauf der letzten Jahre



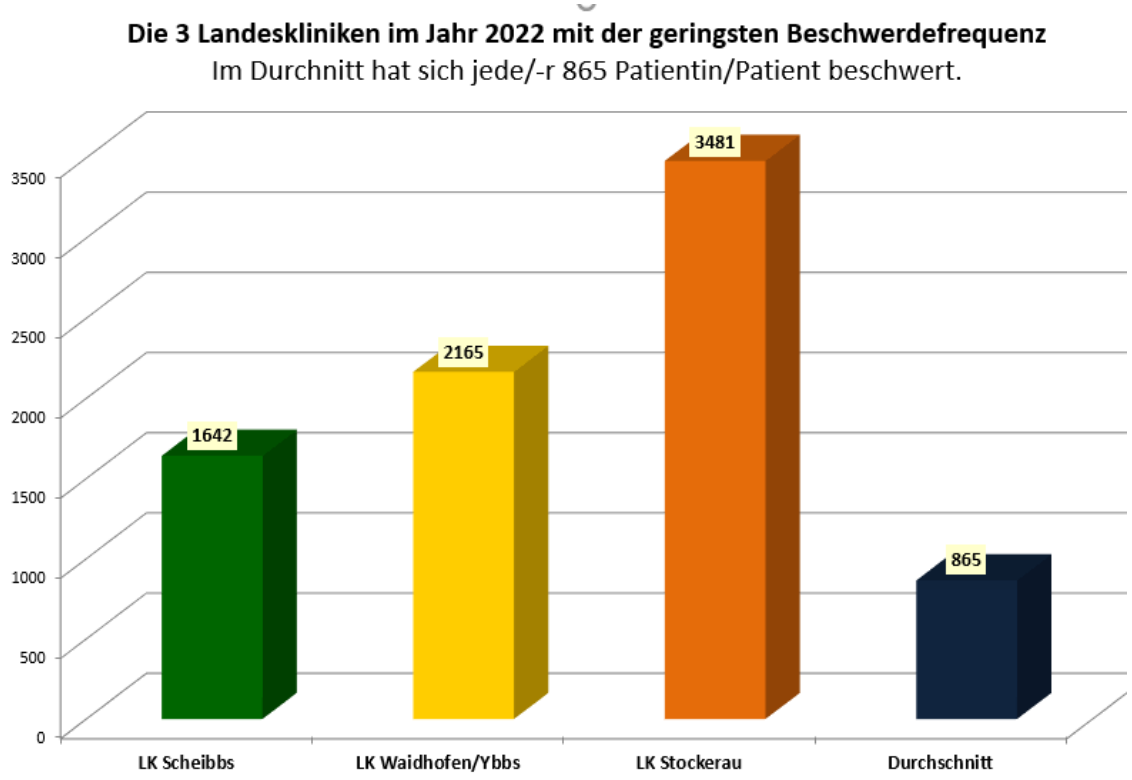
Im Durchschnitt beschwerte sich im Jahr 2022 **eine/r von 865 behandelten Patientinnen und Patienten**.

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



In den NÖ Landesklinken wurden im Jahr 2022, in absoluten Zahlen gerechnet, 426 gemeldete Beschwerden verzeichnet, im Jahr 2021 waren es 389 Beschwerden. Es konnte somit einen Anstieg von fast 10 % verzeichnet werden.

Die drei Landeskliniken mit der geringsten Beschwerdefrequenz



Ausgehend von allen NÖ Landeskliniken (ausgenommen den oben angeführten Sonderkrankenanstalten) beschwerte sich im Jahr 2022 durchschnittlich eine/einer von 865 Patientinnen und Patienten.

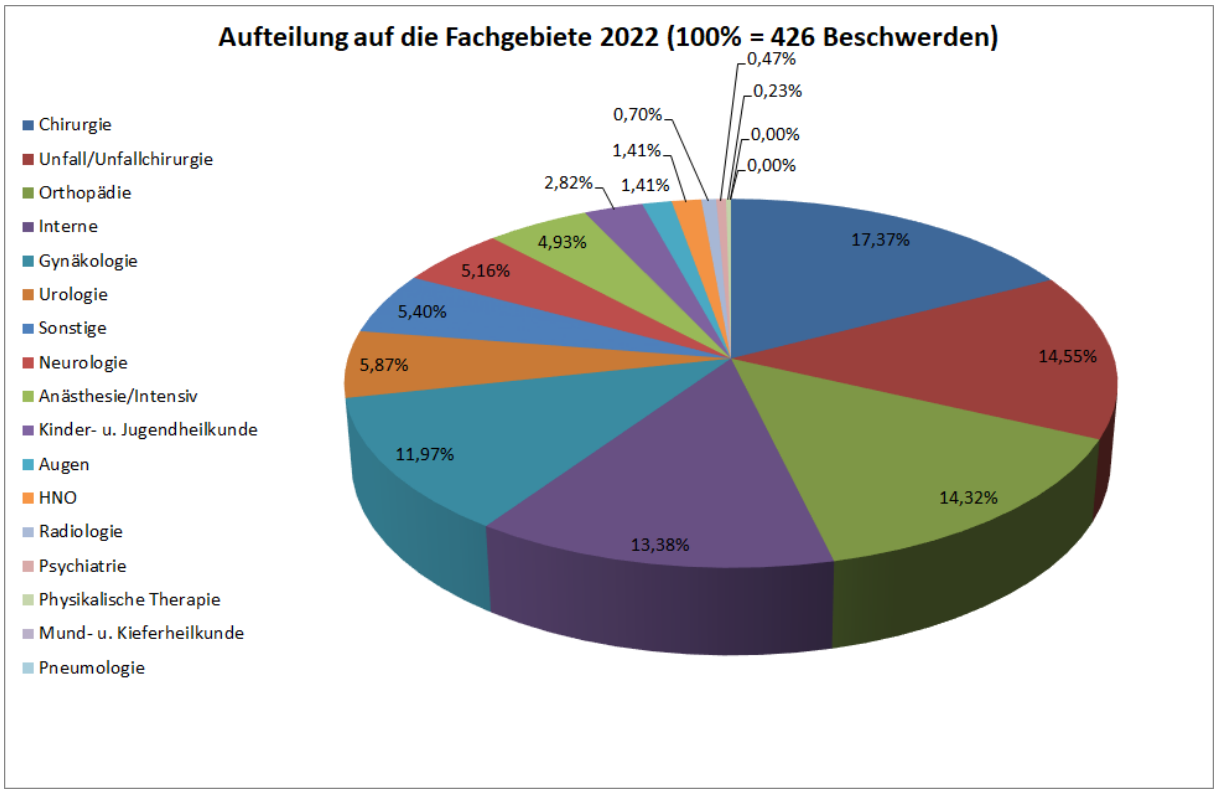
Im LK Stockerau beschwerte sich lediglich eine/einer von 3.481 behandelten Patientinnen und Patienten, im LK Waidhofen/Ybbs eine/einer von 2.165 Patientinnen und Patienten und im LK Scheibbs beschwerte sich lediglich eine/einer von 1642 Patientinnen und Patienten,

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der NÖ Landeskliniken und besonders der Landeskliniken Stockerau, Waidhofen/Ybbs und LK Scheibbs, wollen wir für den persönlichen Einsatz für ihre Patientinnen und Patienten herzlichst danken.

Anzumerken ist allerdings, dass nicht automatisch von den Beschwerdezahlen auf die medizinische beziehungsweise pflegerische Qualität des jeweiligen Hauses rückgeschlossen werden darf. Andernfalls wäre es auch nicht fair zu

behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nicht im engen Zusammenhang mit der medizinischen beziehungsweise pflegerischen Qualität zu tun hat.

Aufteilung nach Fachgebieten

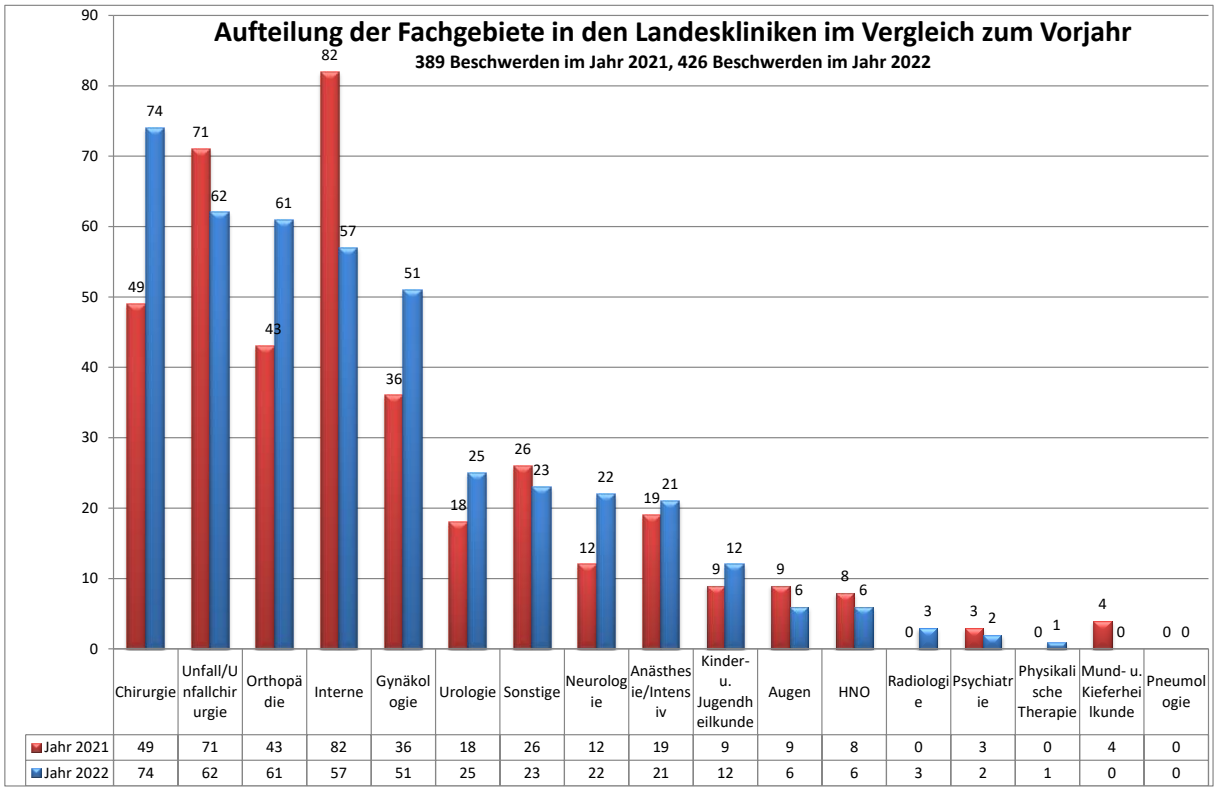


Die Fachgebiete Chirurgie, Unfallchirurgie, sowie Orthopädie, gefolgt von den Fachgebieten Innere Medizin, sowie Gynäkologie und Geburtshilfe sind Spitzenreiter mit einem rund 72%igen Anteil an der Gesamtanzahl aller Beschwerden in den NÖ Landeskliniken. Hierbei ist anzumerken, dass sich damit zum Vorjahr keine Abweichung ergeben hat, jedoch in der prozentuellen Verteilung innerhalb der genannten Fachgebiete sich zum Teil sehr deutliche Änderungen ergeben haben.

Wie bereits in den letzten Jahren, ist auch im Jahr 2022 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 Frequenz an Patientinnen und Patienten haben als die restlichen. Darüber hinaus sind nicht zufriedenstellende Ergebnisse in diesen Fachgebieten auch für einen medizinischen Laien relativ leicht erkennbar (nicht heilende Wunden, schief zusammengewachsene Brüche etc.).

Aufteilung der Fachgebiete im Vergleich zum Vorjahr

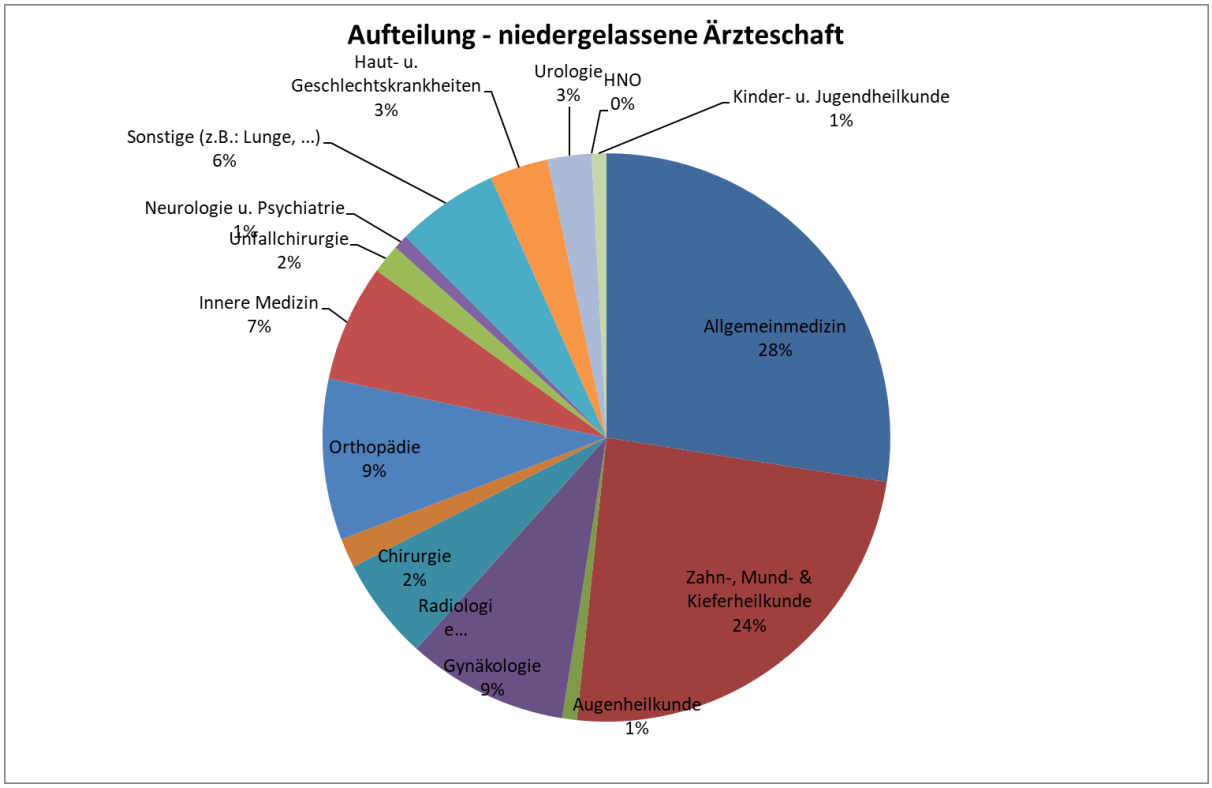
Aufgrund der in den einzelnen Klinken vorhandenen Fachgebiete ergibt es sich, dass die Anzahl der Beschwerden auch diesem Umstand Rechnung trägt. Mengenmäßig kommt es daher an der z.B. in jedem Klinikum vorhandenen internen Abteilung zu mehr Beschwerden, als in der nur an vereinzelten Standorten existenten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



	Chirurgie	Unfall/Unfallchirurgie	Orthopädie	Interne	Gynäkologie	Urologie	Sonstige	Neurologie	Anästhesie/Intensiv	Kinder- u. Jugendheilkunde	Augen	HNO	Radiologie	Psychiatrie	Physikalische Therapie	Mund- u. Kieferheilkunde	Pneumologie
Jahr 2021	49	71	43	82	36	18	26	12	19	9	9	8	0	3	0	4	0
Jahr 2022	74	62	61	57	51	25	23	22	21	12	6	6	3	2	1	0	0

1.2.2 Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte

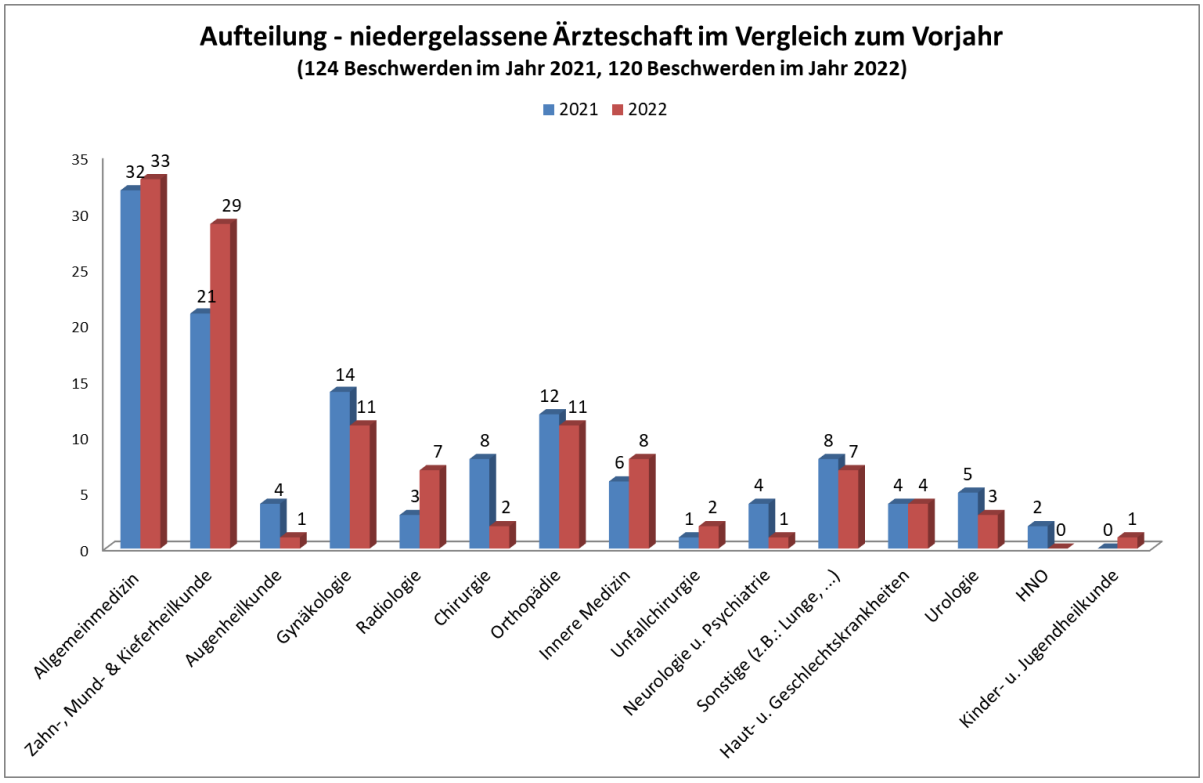
Aufteilung nach Fachgebieten



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

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Fachgebiete Allgemeinmedizin mit 28%, die Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde mit rund 24% sowie die Gynäkologie mit 9%, gleichrangig mit der Orthopädie mit ebenfalls 9%. Damit hat sich in Bezug auf die prozentuelle Verteilung in den Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr keine wesentliche Änderung ergeben.

Aufteilung nach Fachgebieten im Vergleich zum Vorjahr



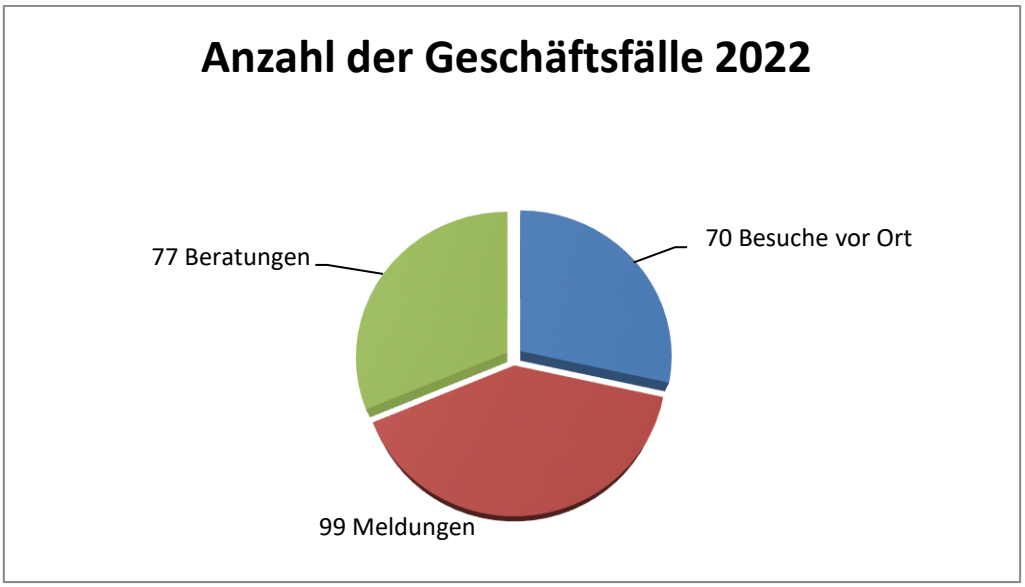
Im Vergleich zum Vorjahr (124 Beschwerden) konnten wir bei den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten eine annähernde Stagnation der Beschwerdeanzahl in der Gesamtsumme (120 Beschwerden) verzeichnen.

1.2.3 Langzeitpflegebereich

Anzahl der Geschäftsfälle

Insgesamt wurden im Team Pflegeanwaltschaft **246 Geschäftsfälle** im Jahr 2022 verzeichnet. Im Vergleich zum Vorjahr kam es zu einem Anstieg der Fälle um rund 10,3%. Die einzelnen Geschäftsfälle setzen sich aus den nachfolgenden Komponenten zusammen:

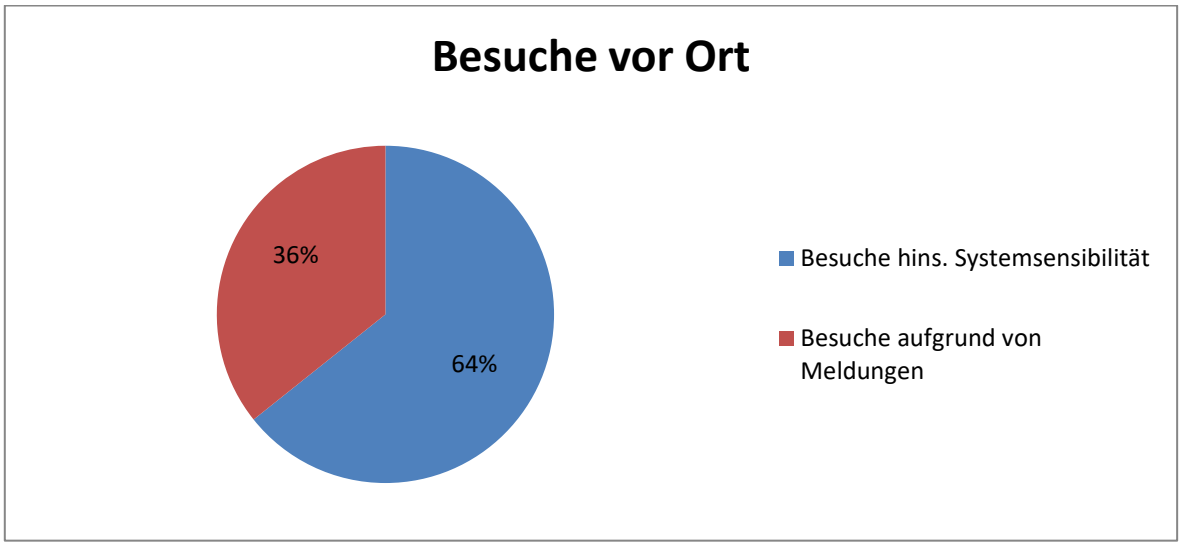
- 70 Besuche vor Ort
  - 45 Besuche hinsichtlich Systemsensibilität/Evaluierung
  - 25 Besuche aufgrund von Meldungen
- 99 Meldungen
- 77 Pflegespezifische Beratungen und Auskünfte



Besuche vor Ort

Insgesamt erfolgten **70 Besuche vor Ort**, was eine Steigerung um das 3,2-fache im Vergleich zum Vorjahr darstellt:

- 45 Besuche betrafen die Systemsensibilität/Evaluierung, waren also Besuche ohne Anlass (64,3% aller Besuche)
- 25 Besuche erfolgten anlassbezogen aufgrund von in der NÖ PPA eingelangten Meldungen (35,7% der Besuche)



Besuche hinsichtlich Systemsensibilität:

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

Besuche aufgrund von Meldungen:

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

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

Meldungen

Insgesamt langten 2022 **99 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 2022 wurden **77 pflegespezifische Beratungen und Auskünfte** 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 und Bewohner 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.

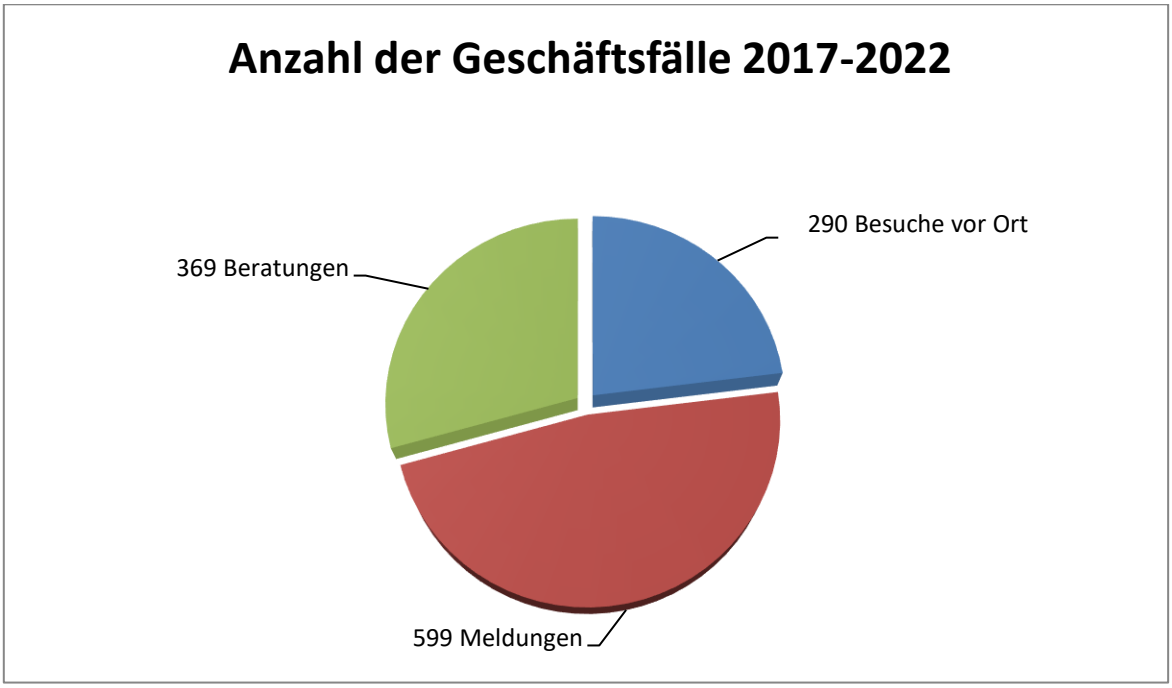
Die Auswirkungen der vielfach präsenten personellen Engpässe in der professionellen Gesundheits- und Krankenpflege waren im vergangenen Jahr sowohl im Rahmen vermehrter Rückmeldungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen als auch Fachexpertinnen und Fachexperten Inhalt in Gesprächen mit der NÖ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

Allgemeines/ Feedback

Der Anspruch an unsere Arbeit ist, einen niederschwelligen Zugang für alle Menschen zu schaffen, die mit Langzeitpflege-Einrichtungen in Verbindung stehen. Nach mittlerweile dreijähriger Tätigkeit zeigt sich, dass wir von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen, Fachkolleginnen und Fachkollegen, ehrenamtlich Mitarbeitenden, (aufmerksamen) Bürgerinnen und Bürgern bis hin zu Führungspersonen der Häuser kontaktiert werden und somit unserem Anspruch gerecht werden. Zeitnah, service- sowie dienstleistungsorientiert bearbeiten wir vielschichtige und zum Teil hochkomplexe Meldungen.

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

Insgesamt wurden seit Bestehen des Bereichs Pflegeanwaltschaft 290 Besuche in den Einrichtungen durchgeführt, 369 Beratungen abgewickelt und auf 599 Meldungen reagiert.



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 und Patienten beim Prozess der Erstellung einer solchen Patientenverfügung. Die Ergebnisse dieser Tätigkeit sollen im Folgenden vorgestellt werden.

Erstellung

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

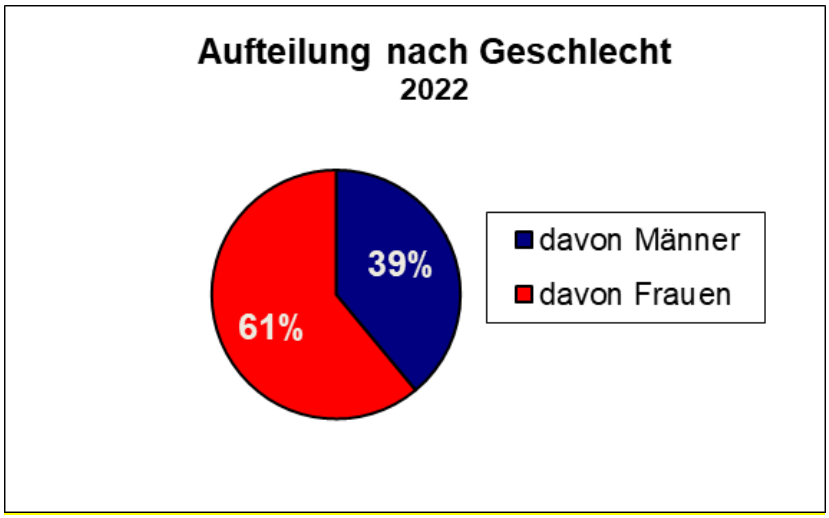
Nach dem Einlangen wird sie ausgiebig durch Herrn Martin Kräftner vorgeprüft und gegebenenfalls nochmals telefonisch oder schriftlich mit der/dem Erstellenden Kontakt aufgenommen.

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

Wenn alle Voraussetzungen für eine verbindliche Patientenverfügung gegeben sind, erfolgt nach einer Terminvereinbarung die Errichtung gemeinsam mit unseren Juristinnen und Juristen Herrn Dr. Gerald Bachinger, Mag.ª Maria Pechter-Parteder oder Herrn Mag. Michael Prunbauer. Dem tatsächlichen Abschluss der Patientenverfügung gehen also mehrere Arbeitsschritte voraus.

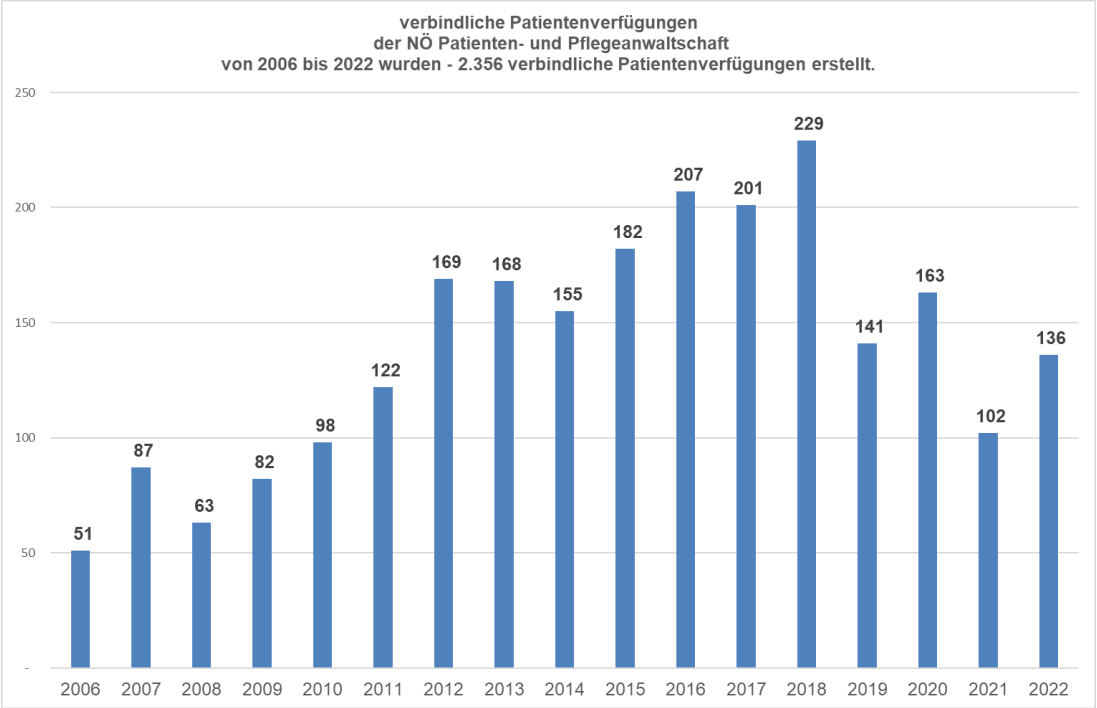
Anzahl und Aufteilung nach Geschlecht

Im Jahr 2022 wurden mit Unterstützung der NÖ PPA insgesamt 136 verbindliche Patientenverfügungen errichtet. Dabei waren 83 Verfügende weiblich (61%) und 53 männlich (39%).



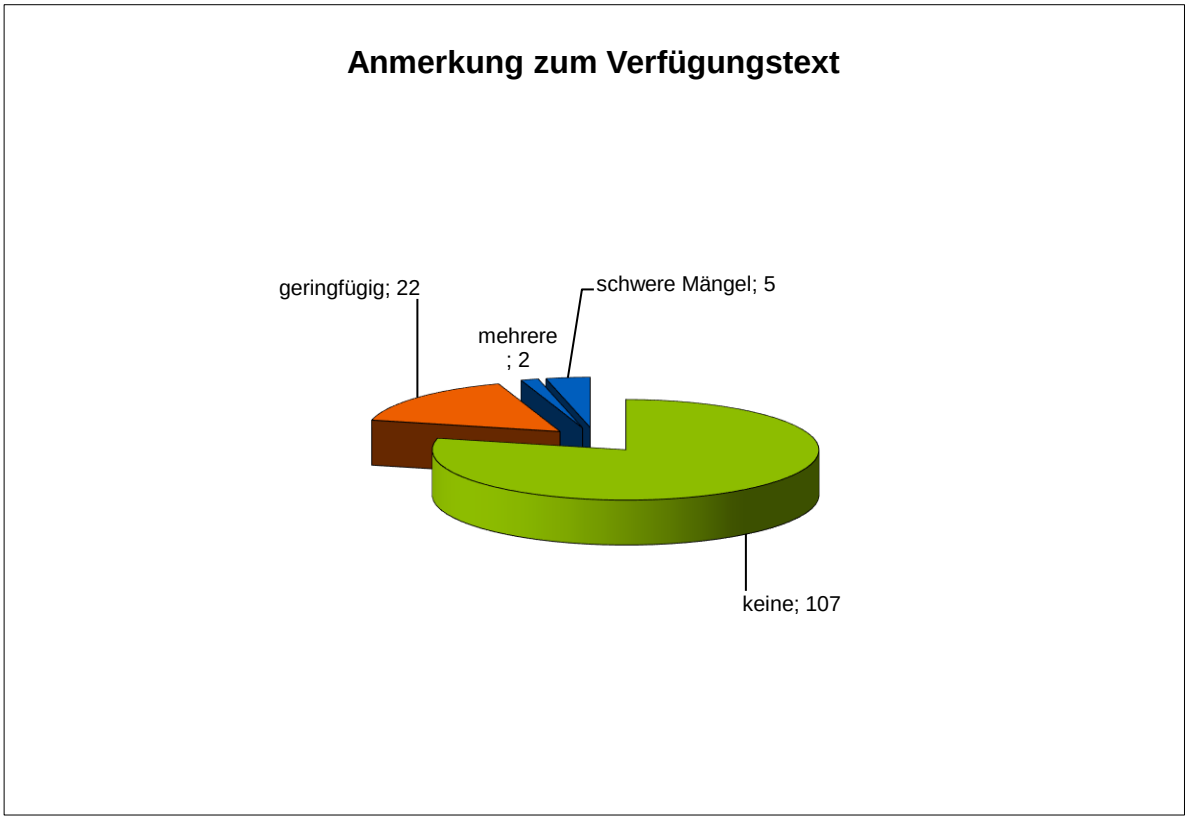
Verlauf der vergangenen Jahre

Im Jahr 2022 wurden im Vergleich zum Vorjahr um 33,3 % mehr verbindliche Patientenverfügungen in der NÖ PPA erstellt.



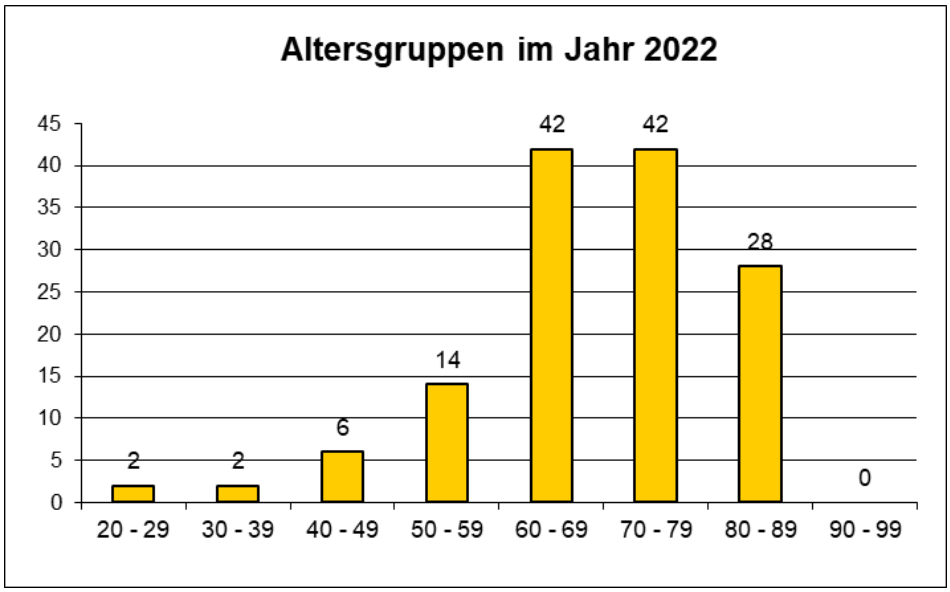
Anmerkung zum Verfügungstext

Positiv anzumerken ist, dass durch den Arbeitsbehelf der NÖ PPA zum Erstellen einer Patientenverfügung (2. überarbeitete Auflage) der Verfügungstext der jeweiligen Erstellerinnen und Ersteller in vielen Fällen keiner Anmerkungen zum Verfügungstext mehr bedarf.



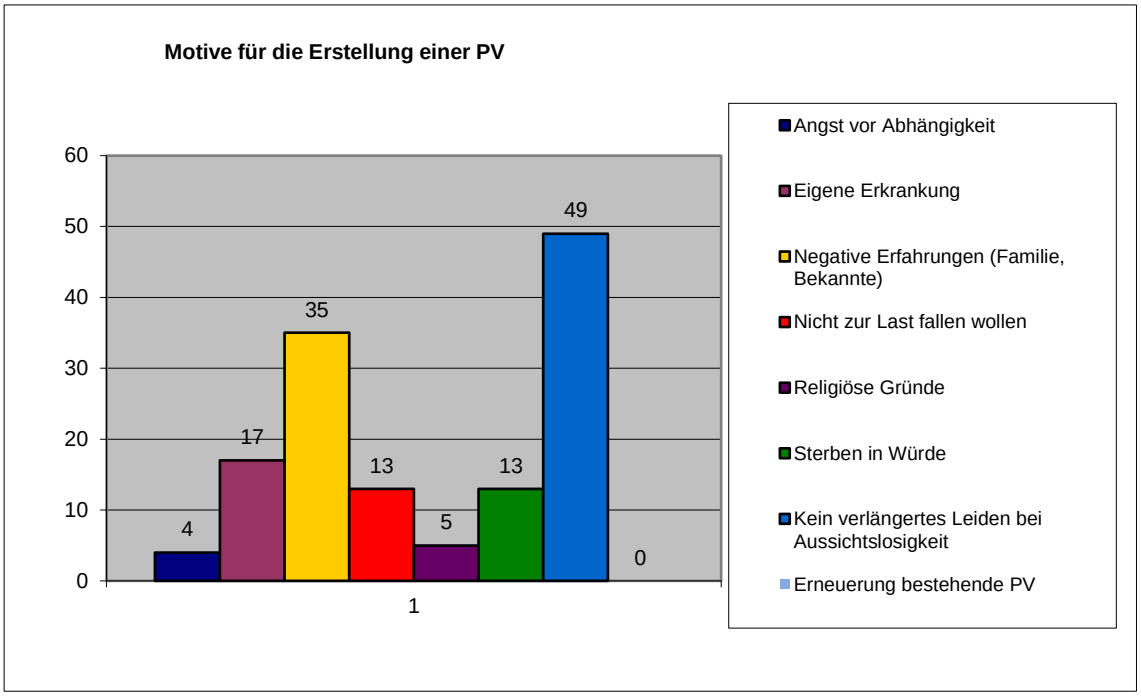
Alter

Die größte Gruppe der Personen, welche eine verbindliche Patientenverfügung mithilfe der NÖ PPA erstellt haben, befindet sich in einem Lebensalter von 60 bis 79 Jahren.



Motive

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



2 BESCHWERDEFÄLLE & MELDUNGEN

Zur Analyse, Aufklärung und Bewertung der Anliegen der Patientinnen und Patienten ist neben einer genauen rechtlichen Überprüfung (wHR Dr. Gerald Bachinger, Mag.[a] Maria Pechter-Parteder oder Mag. Michael Prunbauer) eine ausführliche medizinische Prüfung notwendig, die von unserer Medizinerin, Dr.[in] Susanne Schöberl, durchgeführt wird. Auch in pflegerischen Angelegenheiten ist es erforderlich, Prüfungen durchzuführen. Diese werden, den akutstationären Bereich betreffend, durch den diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger, Herrn Martin Kräftner, vorgenommen und für den Langzeitpflegebereich durch das Team Pflegeanwaltschaft bearbeitet.

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

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

Im Jahr 2022 wurden von der NÖ PPA 287 Gutachten in Auftrag gegeben.

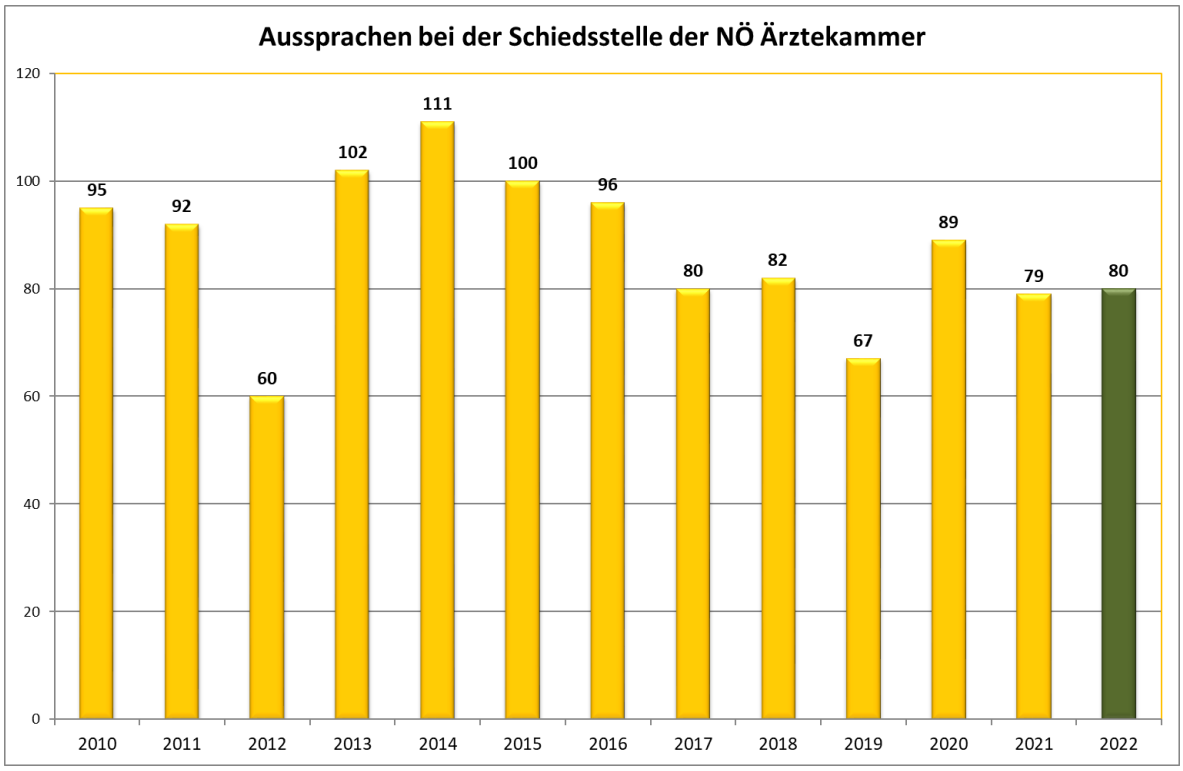
2.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

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

Die NÖ PPA arbeitet eng mit der Schiedsstelle der Ärztekammer NÖ zusammen. Wie sich an vielen Beispielen zeigt, ist die Schiedsstelle ein Garant für fachlich einwandfreie, nachvollziehbare und faire Lösungen, sowohl für die betroffenen Patientinnen und Patienten /Bewohnerinnen und Bewohner als auch für die betroffenen Ärztinnen und Ärzte.

In manchen Schadensfällen konnte bei der Schiedsstelle keine Entschädigung für die betroffenen Personen erreicht werden, z.B. dann, wenn die Entscheidung am Ende von einer Beweiswürdigung abhing, welche das Schiedsgericht nicht vornehmen darf. Wir konnten die meisten dieser Fälle zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten lösen. Es wurden Nachverhandlungen mit den Haftpflichtversicherungen geführt 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



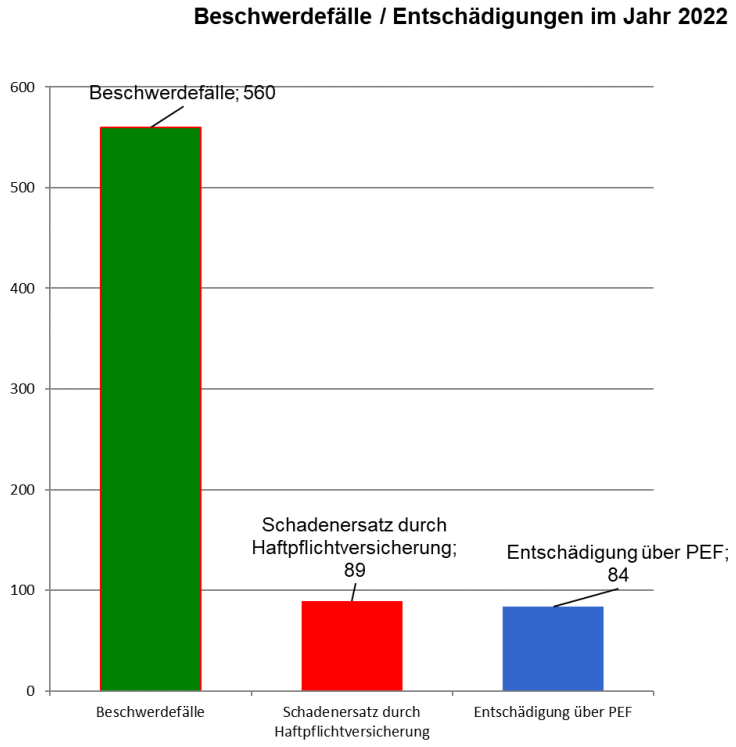
Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hat reibungslos funktioniert. Die fachlich hoch qualifizierte personelle Besetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können.

Im Jahr 2022 fanden insgesamt in 80 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 der betroffenen Ärztin/ des betroffenen Arztes, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadensbetrages im Vordergrund stand.

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

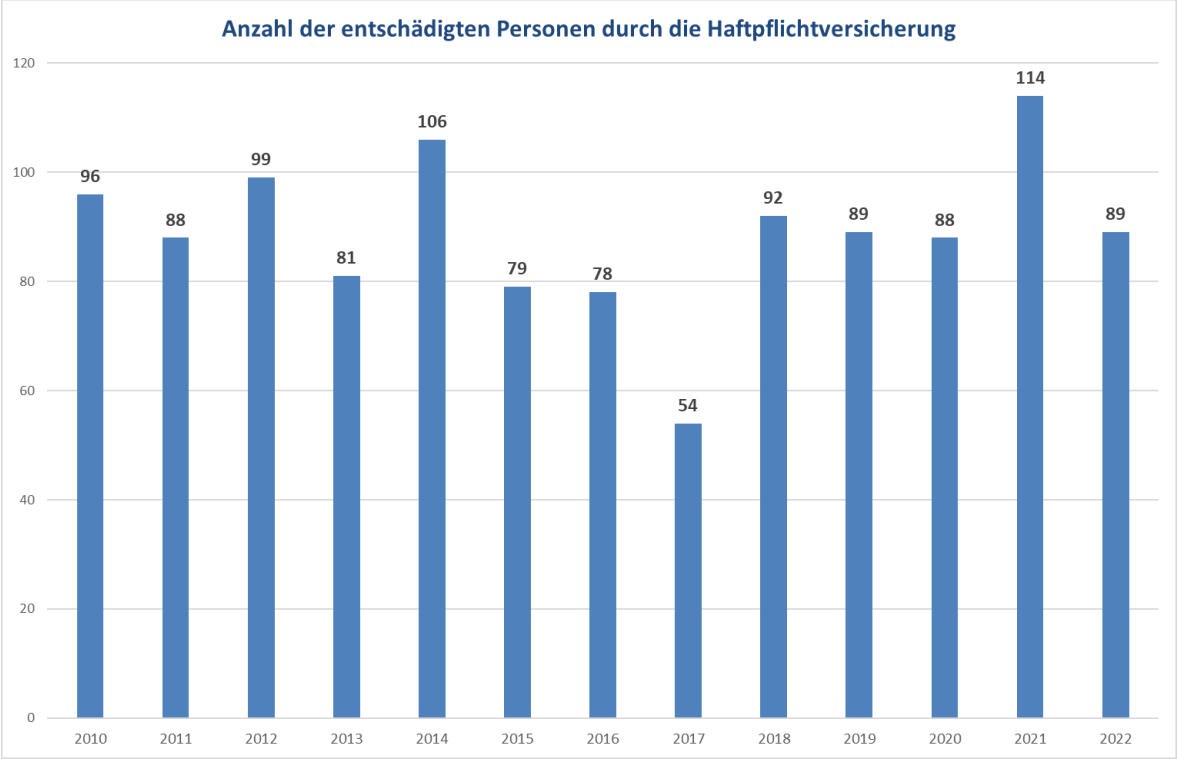
2.3 Summe der Beschwerdefälle

Im Jahr 2022 haben betroffene Personen beziehungsweise Angehörige insgesamt **560 Beschwerden** über Kliniken, niedergelassene Ärzteschaft sowie Langzeitpflegeeinrichtungen bei der NÖ PPA eingebracht.



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

In **89 Beschwerdefällen** wurden nach sorgfältiger Prüfung durch die NÖ PPA im Jahr 2022 Behandlungsfehler nachgewiesen und eine Entschädigung durch die Haftpflichtversicherung erreicht.



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

Nähere Informationen dazu im Bericht des NÖ Patienten-Entschädigungsfonds!

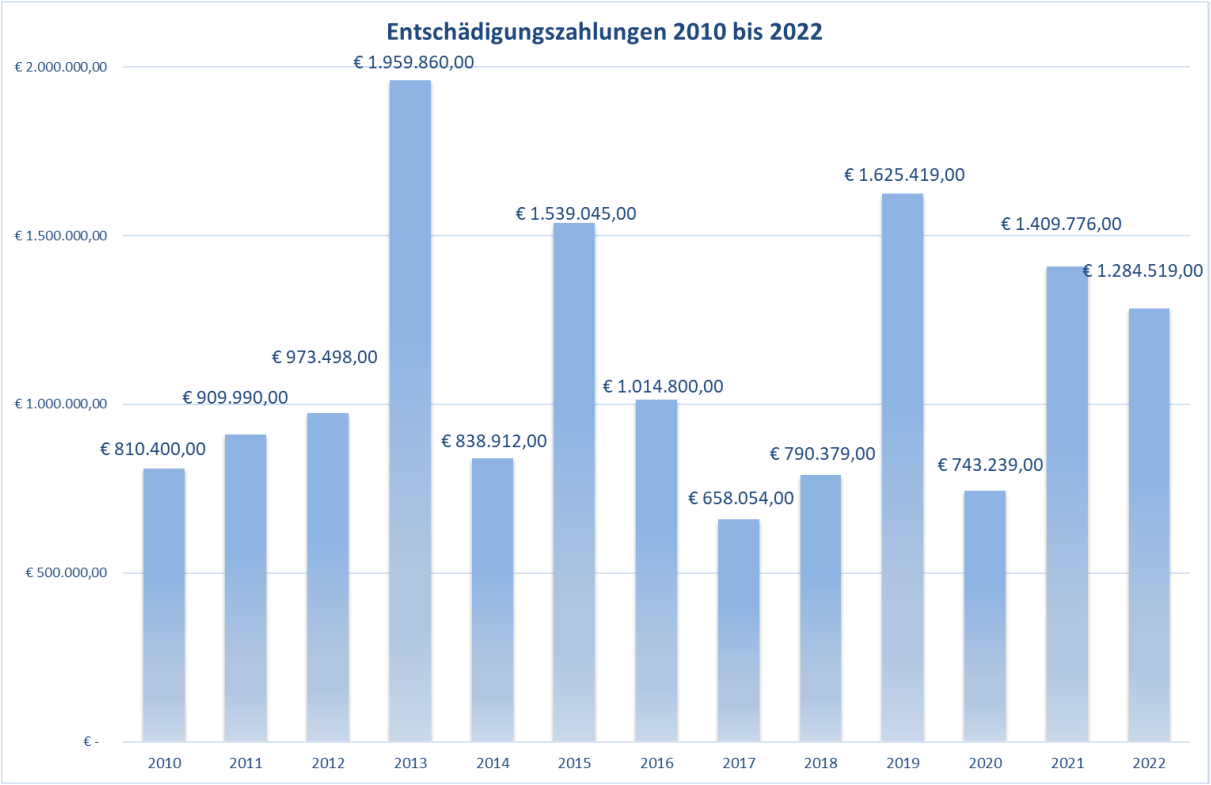
2.4 Höhe der Schadenersatzbeträge

Die Verteilung der einzelnen durch die Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2022 ist anhand der folgenden Grafik ersichtlich. Daraus ergibt sich, dass die meisten Beträge im Bereich bis zu € 15.000.- liegen (der Mittelwert liegt bei € 14.747,35.-), was eine Erhöhung um rund ein Drittel im Vergleich zum Vorjahr darstellt.

Im Jahr 2022 gab es einen sogenannten „Ausnahmenkatastrophenfall“, aufgrund dessen an eine Einzelperson ein Betrag von € 330.000 ausbezahlt wurde. Aus graphischen Gründen ist dieser hohe Geldbetrag in der obigen Graphik nicht ersichtlich.

2.5 Gesamtsumme der Schadenersatzbeträge

Die Gesamtsumme der von der Haftpflichtversicherung geleisteten Schadenersatzbeträge im Jahr 2022 betrug **€ 1.284.519,25.-**.



3 KOMMUNIKATION & INTERAKTION

Zu Beginn des Jahres 2022 gingen vermehrt Anfragen zur damals seitens der Regierung beabsichtigten Impfpflicht einher. Auch die Thematik „Grüner Pass“ sorgte noch Anfang des Jahres für reichlich Verunsicherung.

Mit Auslaufen der restriktiven pandemischen Maßnahmen im privaten und öffentlichen Leben waren ab dem zweiten Quartal diesbezüglich kaum noch Beschwerdemeldungen zu verzeichnen und die Meldungsinhalte fokussierten wieder vermehrt im ursprünglichen Aufgabenfeld der NÖ PPA. Zunehmend betrafen dabei die Themengebiete die Finanzierung und Bezahlung von Gesundheitsleistungen durch die gesetzlichen Kostenträger und bezogen sich überwiegend auf den akutstationären, zahnärztlichen und rettungsdienstlichen Bereich.

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

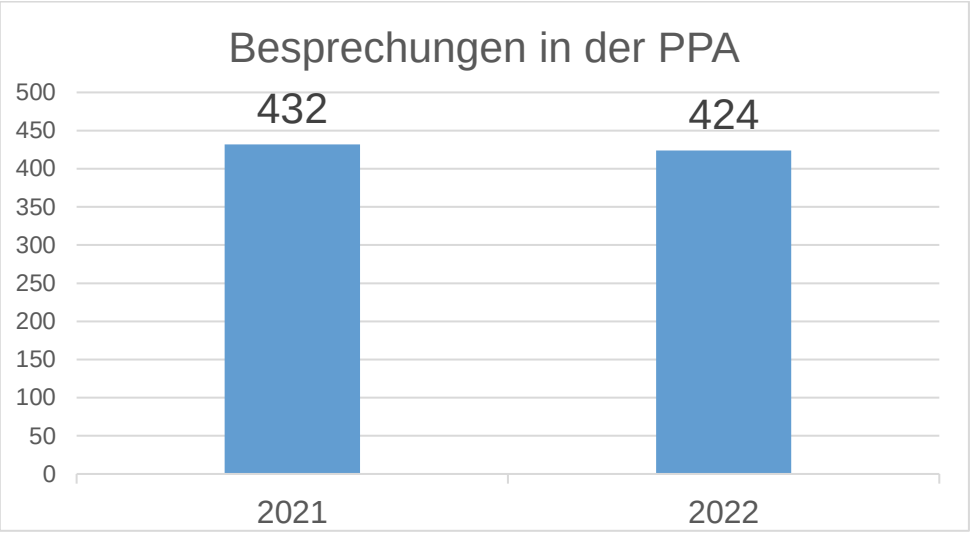
3.1 Telefongespräche

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

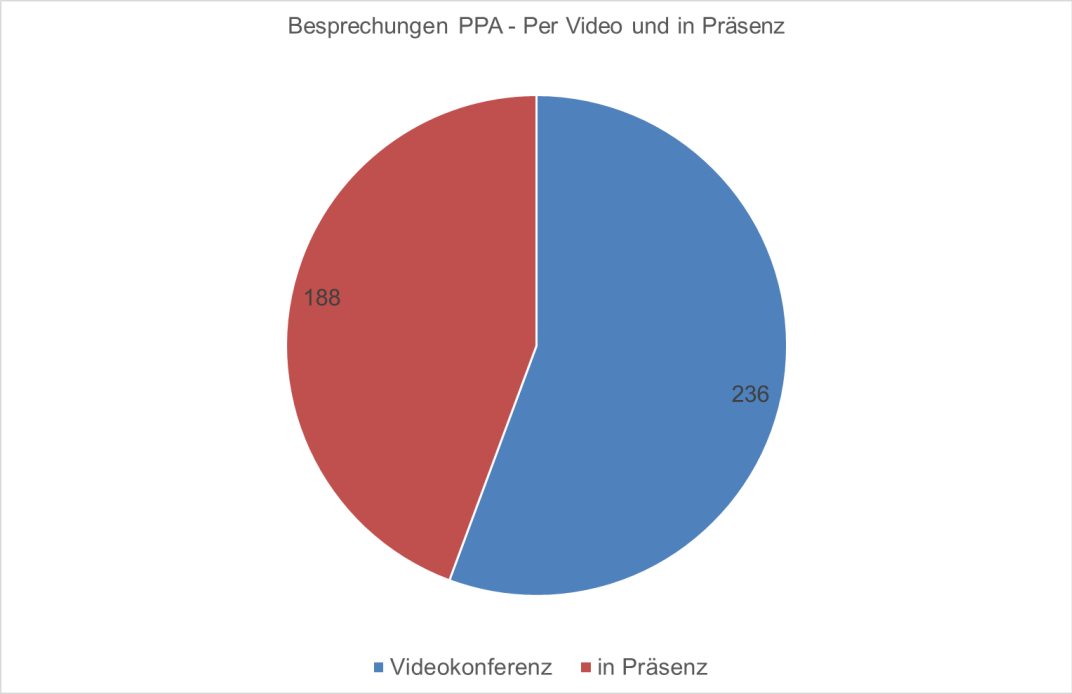
3.2 Besprechungen

3.2.1 Besprechungen gesamt

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 424 Besprechungen abgehalten. Dies stellt einen Rückgang um 1,85 Prozent im Vergleich zum Vorjahr dar.

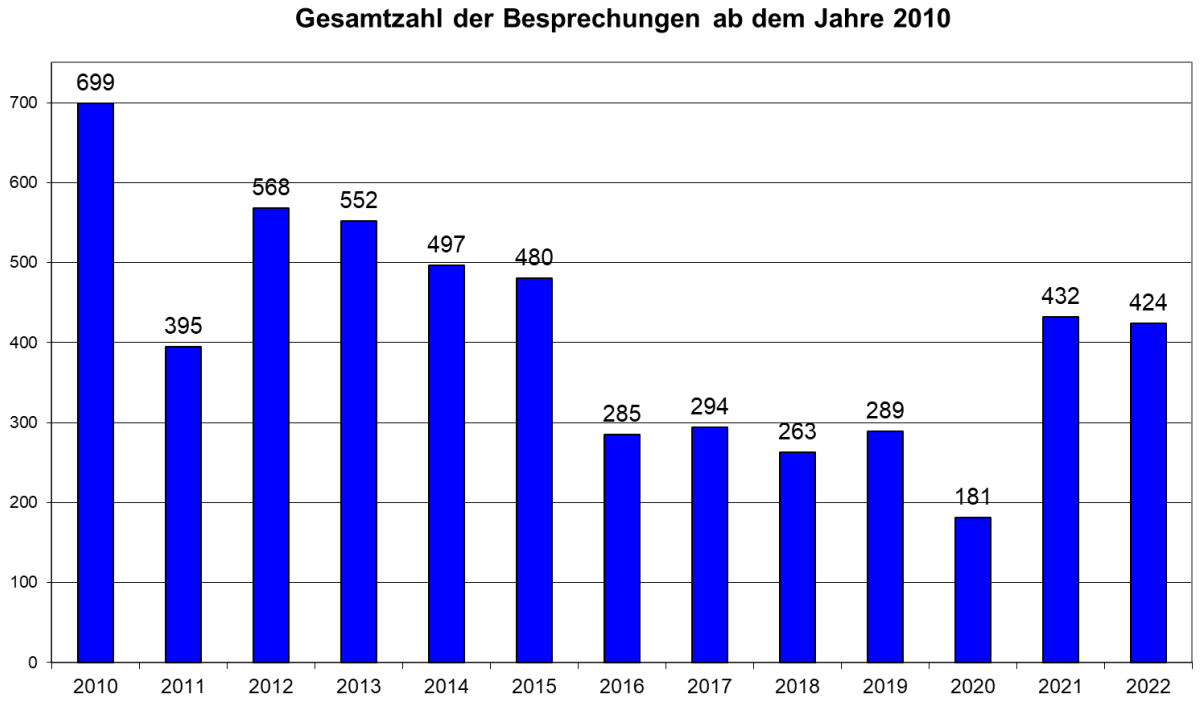


Diese Besprechungen fanden aufgrund der zum Vorjahr veränderten Covid 19-Situation nun wieder vermehrt in persönlichen Gesprächen, jedoch immer noch überwiegend in Form von Videokonferenzen statt. Von den abgehaltenen Besprechungen wurden 188 in Präsenz und 236 per Video durchgeführt.



3.2.2 Persönliche Besprechungen

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



Im Jahr 2022 fanden 424 Besprechungen statt. Die durchschnittliche Dauer einer Besprechung betrug mehr als eine Stunde.

3.3 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 die Rechte von Patientinnen und Patienten und Bewohnerinnen und Bewohnern zu steigern. Nachfolgend eine Impression unserer Medien- und Öffentlichkeitsarbeit:

„Gesundheitskompetenz“

19.Mai 2022

Dr. Gerald Bachinger folgte im Mai einer Einladung des Wiener Seniorenbundes, um dort als Referent zum Thema Gesundheitskompetenz einen Vortrag abzuhalten.

(Fotos: NÖ PPA)

Symposium „Gewalt – wenn Pflegebedürftige zu Opfern werden“

21. und 22. April 2022

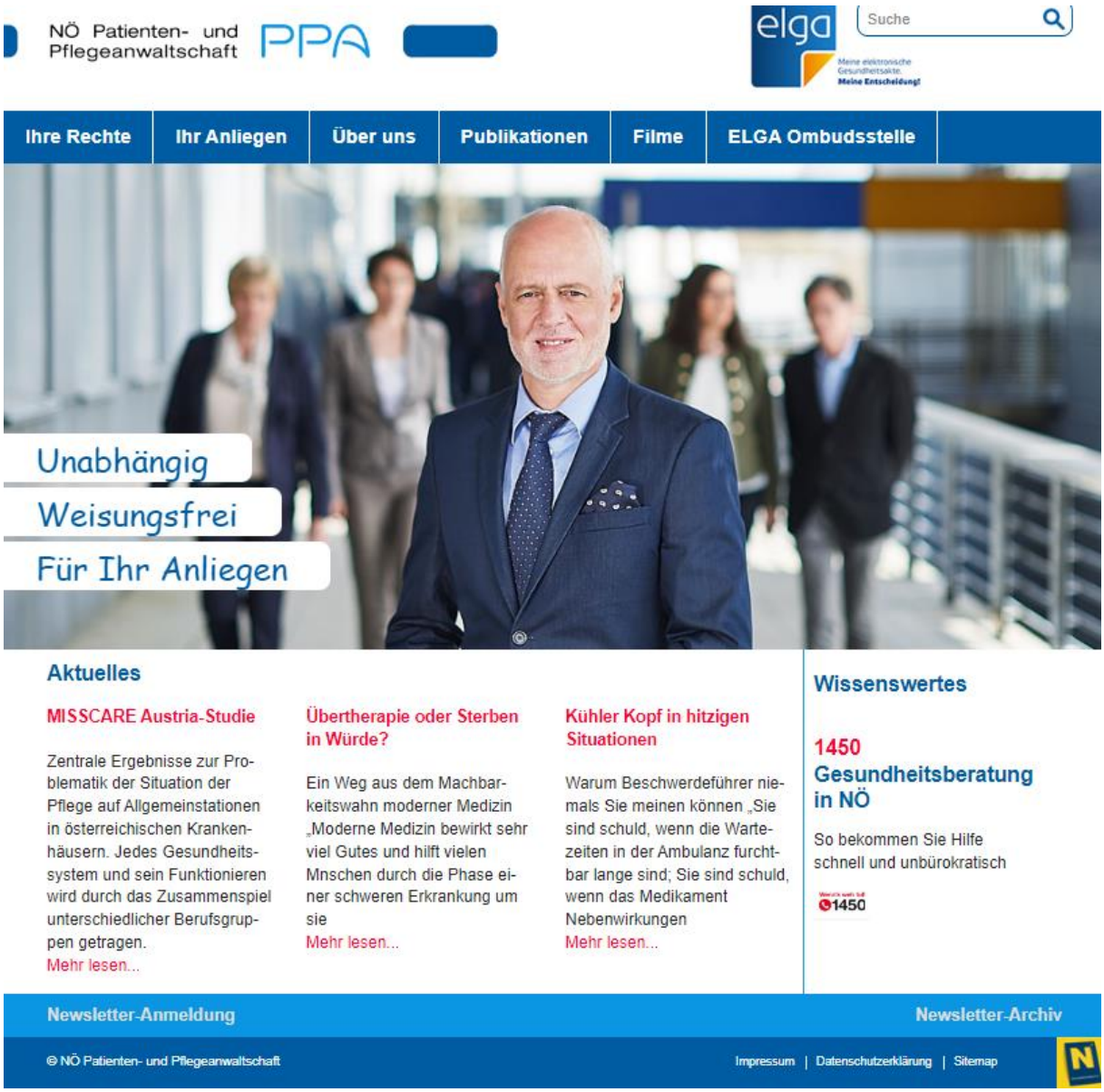
Unter dem Motto „hinschauen statt wegschauen“ veranstaltete die Opferschutzgruppe des Universitätsklinikums Tulln am 21. und 22. April 2022 ein zweitägiges Symposium im Minoritenkloster Tulln, an dem zahlreiche Expertinnen und Experten, Interessierte und Betroffene teilnahmen. Auch das Team der Pflegeanwaltschaft der NÖ PPA war mit einem Informationsstand dort vertreten und nahm an der Podiumsdiskussion teil.

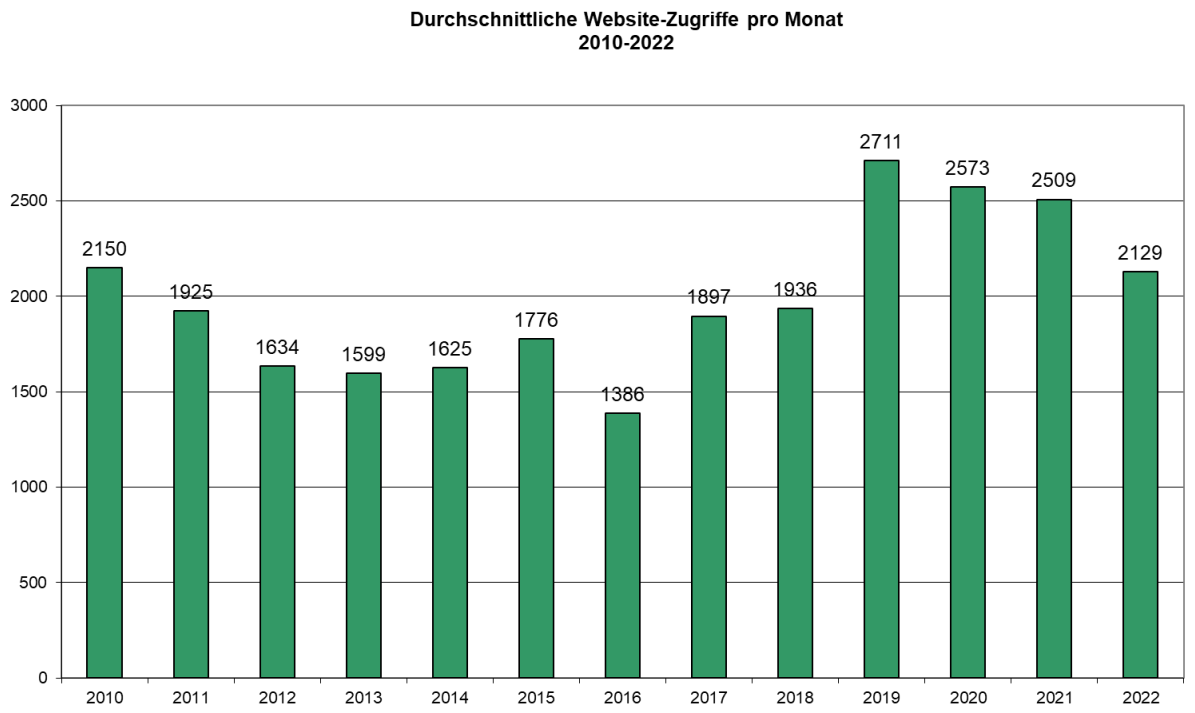
GewALT
LANDES GESUNDHEITS AGENTUR
Gesund und gepflegt. Ein Leben lang.

(Fotos: NÖ PPA)

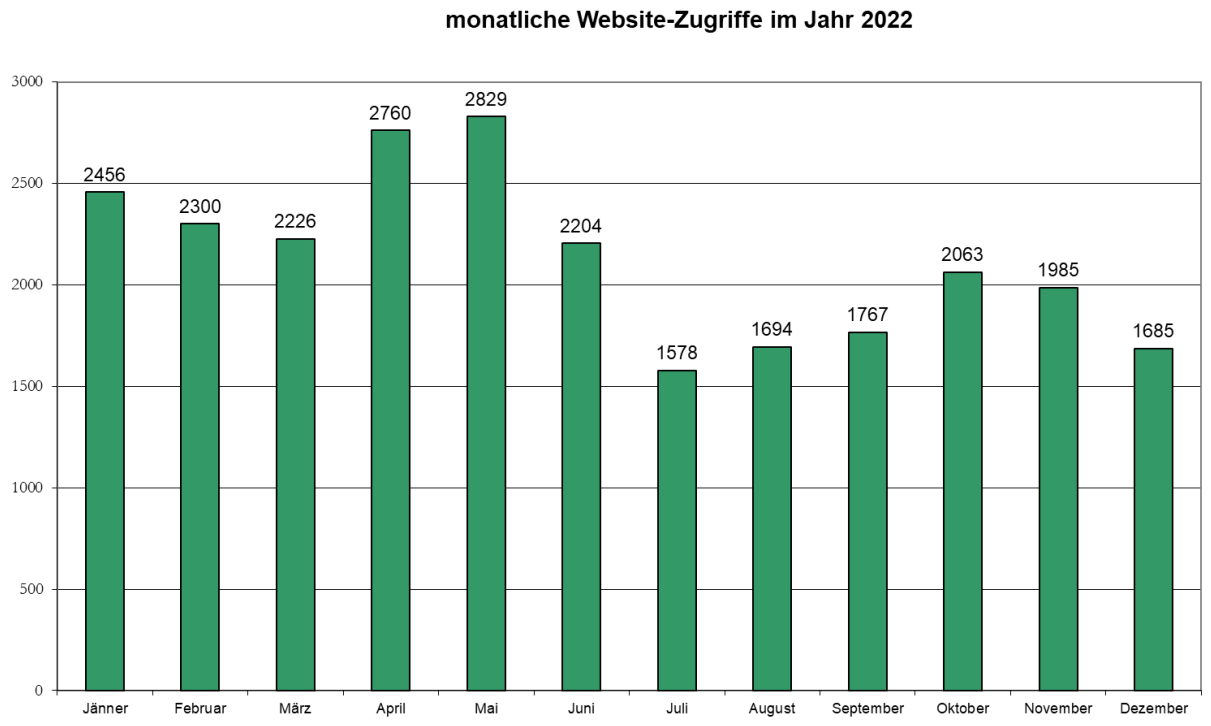
3.4 Homepage

Unsere Homepage www.patientenanwalt.com erfreut sich großer Beliebtheit. Eine Aktualisierung findet laufend statt, dabei werden neue Beiträge beziehungsweise Expertinnen- und Expertenletter veröffentlicht.





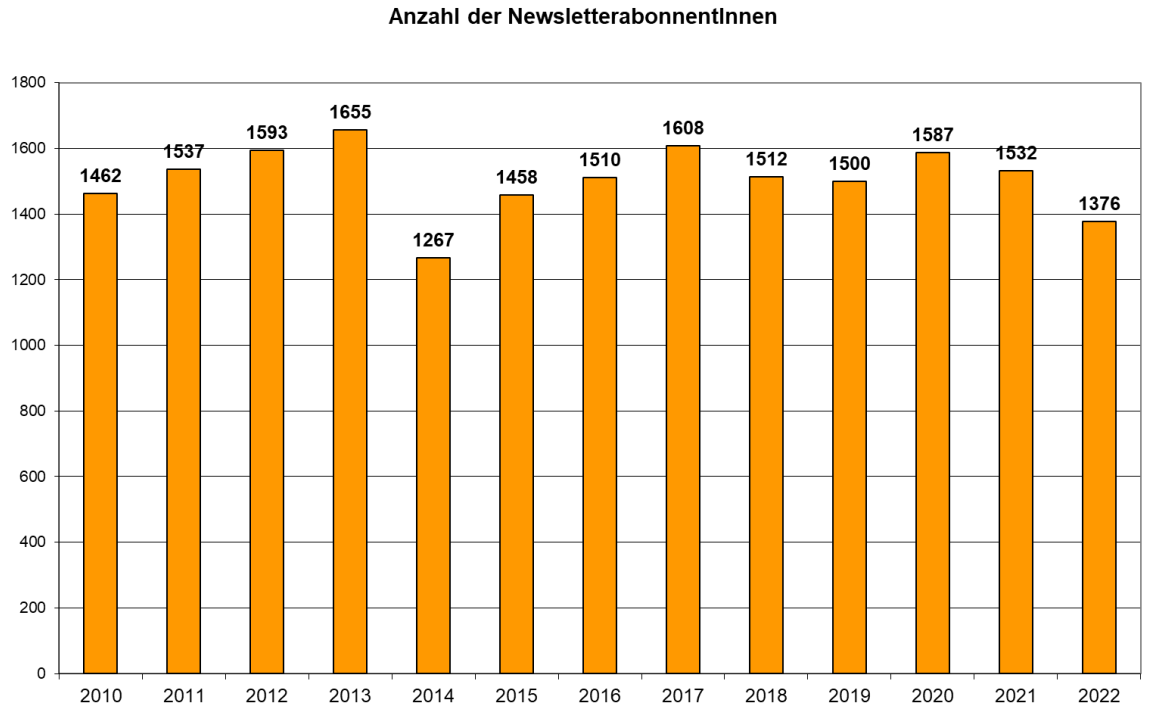
Im Jahre 2022 hatten wir insgesamt **25.547 Besucherinnen und Besucher** auf unserer Homepage. Das entspricht einem **Durchschnitt** von **2.129 Zugriffen** pro Monat.



Die meisten Zugriffe auf die Homepage der NÖ PPA, erfolgten aufgrund unserer regelmäßig veröffentlichten Expertinnen- und Expertenletter.

Als zusätzliches Service bieten wir auch einen **Newsletter** an, der kostenlos auf unserer Homepage unter „Newsletter- Anmeldung“ abonniert werden kann. Eine Abmeldung ist selbstverständlich jederzeit wieder möglich.

Im Jahr 2022 zählten wir insgesamt 1.376 aktive Abonnentinnen und Abonnenten unseres mehrmals im Jahr ausgesandten Newsletters.



3.5 Netzwerk- Ombudsstellen (NeO)

Die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager in den Einrichtungen der NÖ Landesgesundheitsagentur befassen sich täglich mit den Anliegen von Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen. In den Kliniken sind hierzu bereits seit längerem die Ombudsstellen etabliert; in den NÖ Pflege-, Betreuungs- und Förderzentren liegt diese Aufgabe seit dem Jahr 2020 bei den Leiterinnen und Leitern Pflege & Betreuung (PBL). Sie sind die erste Ansprechperson für die zentrale Ombudsstelle der NÖ LGA, sind im Umgang mit Beschwerdeführenden geschult und verfassen schriftliche Stellungnahmen aus dem pflegerischen Bereich.

„Diese Entwicklung wird von den Führungskräften und auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Haus sehr positiv gesehen“, weiß **Mag. Shajen Prohaska, MSc**, PBL im **PBZ Klosterneuburg**. „Dies gibt uns die Möglichkeit, Missverständnisse oder Unstimmigkeiten innerhalb eines vertrauensvollen Miteinanders zu lösen. Die Ombudsstelle der LGA unterstützt und berät die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager vor Ort auch beim Verfassen schriftlicher Stellungnahmen.

Im Beschwerdemanagement liegt der Fokus auf Verbesserungsmaßnahmen. Dies wirkt sich äußerst positiv auf die Zufriedenheit von Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörigen und Mitarbeitende aus. Auf Beschwerden wird umgehend reagiert und damit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern das Gefühl vermittelt, dass ihre Anliegen ernst genommen werden. Es wird versucht eine gemeinsame, konstruktive Lösung zu finden. Es kommt auch vor, dass Beschwerden nicht vor Ort angesprochen werden, sondern z.B. direkt an die Patienten- und Pflegeanwaltschaft kommuniziert werden. In diesem Fall erfolgt von Seiten des Hauses eine umfassende Recherche und professionelle Stellungnahme. Die Zusammenarbeit mit der PPA ist konstruktiv und lösungsorientiert. Dies zeigt sich vor allem in der professionellen und objektiven Beleuchtung des Sachverhalts. Die Handlungsempfehlungen der PPA ermöglichen es, aus einer Beschwerde zu lernen und Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen.“

Ähnliches berichtet **Mag. Birgit Prosch, BScN,** PBL im **PBZ Gloggnitz:** „In meiner Funktion als Beschwerdemanagerin sind persönliche Gespräche mit

Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern sowie ggf. Betroffenen unabdingbar, um sich ein Gesamtbild der Situation machen zu können. Beschwerden ernst zu nehmen und Lösungen zu erarbeiten, stellt ein zentrales Element dar und trägt zur Deeskalation schwieriger Situationen bei. Auch Beschwerden, die direkt an die PPA gerichtet sind und an mich mit der Bitte um Stellungnahme zum Sachverhalt weitergeleitet werden, können Anlass für Verbesserungen sein: Prozesse werden eingehend beleuchtet und mitunter zum Positiven verändert."

Die Themen der Beschwerden ähneln sich ihrer Erfahrung nach häufig: „Essen zu warm oder zu kalt, Unzufriedenheit mit Hausärztinnen und Hausärzten, unangemessene Kommunikation durch einzelne Personen, Wünsche, welche die Heimordnung aus Sicherheitsgründen nicht zulässt (z.B. Verwendung elektrischer Heizdecken), Missverständnisse aufgrund von Kommunikationsproblemen. Wenn Anliegen durch die zuständigen Pflegepersonen oder die Wohnbereichsmanagerinnen und Wohnbereichsmanager nicht unmittelbar auf den Wohnbereichen gelöst werden können, werde ich als PBL und Beschwerdemanagerin eingebunden. Manchmal suchen Bewohnerinnen und Bewohner oder Angehörige auch das direkte Gespräch mit mir. Es wird jede Beschwerde schriftlich aufgenommen, der Sachverhalt analysiert und eine nachhaltige Problemlösung angestrebt, danach erfolgt eine abschließende Rückmeldung an die anfragende Person."

Für **Silvia Neugschwandtner, MSc**, PBL im **PBZ Zwettl**, setzt ein gelingendes Beschwerdemanagement in der Prävention an: „Ein aktiver Austausch und Einbezug, regelmäßiges und zeitnahes Informieren beteiligter Personen und eine ehrliche und aufrichtige Kommunikation schaffen Vertrauen. Kommt es dennoch zu einer Beschwerde, ist sachliches, klares und unaufgeregtes Handeln mit Fingerspitzengefühl gefragt. Vieles lässt sich im persönlichen Gespräch schon klären. Schwierig zu lösen sind Beschwerden, die z.B. bauliche Gegebenheiten betreffen. Bei individuellen Essenswünschen ist das wesentlich einfacher. Manchmal gibt uns eine Beschwerde den Anstoß, uns selbst oder unsere Organisation weiterzuentwickeln, manchmal aber auch die Möglichkeit, etwas im Raum stehendes sachlich klarzustellen. Ich schätze es sehr, dass wir in schwierigen Angelegenheiten mit dem Know-How der zentralen Ombudsstelle der NÖ LGA unterstützt werden. Auch die Kooperation mit der PPA erlebe ich als Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit einem gemeinsamen

Ziel – einer bestmöglichen Pflege und Betreuung der bei uns lebenden Menschen. Dies umfasst auch die Option, seitens der Einrichtung Rechtsberatung durch die PPA in Hinblick auf Fragen zu den Bewohnerrechten in Anspruch zu nehmen – eine Möglichkeit, die ich jeder Institution nur wärmstens empfehlen kann.“

Um die Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager in den PBZ und PFZ bestmöglich unterstützen zu können, gab es auch in der zentralen Ombudsstelle der NÖ LGA personelle Veränderungen: **Jessica Prinz, BA BSc** ergänzt das Team seit August 2022 mit ihrer Expertise aus der Langzeitpflege.

Jessica Prinz, BA BSc
Department Beschwerdemanagement, Patientensicherheit
Abteilung Strategie und Qualität Medizin, Direktion Medizin und Pflege
NÖ Landesgesundheitsagentur

4 INTERNES

4.1 Unser Team

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

Dr.in Susanne Schöberl
Medizinerin

FACHBEREICH „Patienten-Entschädigungsfonds/ Haftung/ Öffentlichkeitsarbeit“

Mag. Michael Prunbauer
Jurist, Stellvertreter von Dr. Bachinger

Mag.a Maria Pechter-Parteder
Juristin

Martin Kräftner
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger

FACHBEREICH „Beschwerdemanagement“

Simone Klingenbrunner
Büroleitung,
Sachbearbeiterin

Karin Steinfelder
Sachbearbeiterin

Marion Schmidt
Sachbearbeiterin

Clemens Orthofer
Sachbearbeiter

Andrea Roberts
Sachbearbeiterin

Theresa Heinzl
Sachbearbeiterin

FACHBEREICH „Team Pflegeanwaltschaft“

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

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

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

Mag. (FH) Kurt Weilinger
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger,
Studium Gesundheitsmanagement,
Deeskalationstrainer, Lehrer für Gesundheitsberufe

4.2 Personelle Veränderungen

Auch 2022 gab es wieder einige personelle Veränderungen in der NÖ PPA.

Frau **Sabine Eckmann** war nur kurz in der NÖ PPA als Sachbearbeiterin im Fachbereich „Beschwerdemanagement“ beschäftigt. Sie begann ihre Tätigkeit mit 07. März 2022 und verließ das Team bereits mit 22. Juni 2022 wieder. Sie veränderte sich innerhalb des NÖ Landesdienstes und nahm in einer anderen Abteilung ihre Tätigkeit auf.

An ihre Stelle trat Frau **Theresa Heinzl**, die wir ab 11. April 2022 als neue Mitarbeiterin im Fachbereich „Beschwerdemanagement“ begrüßen durften.

5 ANHANG

5.1 Allgemeines über die NÖ PPA

5.1.1 Aufgaben und Zuständigkeit

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Institution des Landes Niederösterreich zur Umsetzung der Rechte von Patientinnen und Patienten und Bewohnerinnen und Bewohnern.

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

Sie ist die zentrale Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten von Gesundheitseinrichtungen, für Bewohnerinnen und Bewohner von Langzeitpflegeeinrichtungen sowie deren Vertrauenspersonen und Mitarbeitende dieser Institutionen mit folgenden Aufgaben:

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

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

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

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

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

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

5.1.2 Unser Leitbild

- Wir sind Sprachrohr für Patientinnen und Patienten und Bewohnerinnen und Bewohner.
- 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.

5.2 Organisation

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

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

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

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

Impressum:

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
A-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. (FH) Kurt Weilinger
Druck: Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Mai 2022