

NÖ Patienten- und
Pflegeanwaltschaft

PPA

TÄTIGKEITS BERICHT

Berichtszeitraum

1. Jänner bis 31. Dezember

2001

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|--|----|
| Einleitung Dr. Bachinger | 3 |
| 1. Über die PPA | 7 |
| a) Allgemeines..... | 7 |
| b) Organisation..... | 7 |
| c) Personelle Situation..... | 8 |
| d) Unsere Aufgaben..... | 9 |
| 2. Unser Leitbild | 10 |
| 3. Beschwerdefälle | 11 |
| a) Gesamtbeschwerden..... | 12 |
| b) alle NÖ Krankenanstalten aufgelistet nach Beschwerdefällen... | 13 |
| c) Schwerpunkt - Standardkrankenanstalten..... | 14 |
| d) Die 3 KH mit der geringsten Beschwerdefrequenz..... | 15 |
| e) Aufteilung nach Fachgebieten..... | 16 |
| f) Aufteilung bei niedergelassenen Ärzten..... | 17 |
| 4. Ergebnisse | 18 |
| a) Schadensabfindungen..... | 18 |
| b) Medizinische Behandlungsfehler..... | 19 |
| c) Schiedsstellenergebnisse..... | 20 |
| d) Ergebnisse mit Haftpflichtversicherung..... | 20 |
| e) Aussprachen bei der Schiedsstelle..... | 21 |
| 5. Kommunikation und Interaktion | 22 |
| a) Telefonate..... | 22 |
| b) persönliche Besprechungen..... | 23 |
| c) Vortragstätigkeiten..... | 24 |
| 6. Projekt - Von Patienten lernen | 25 |
| a) Information über Patientenrechte..... | 26 |
| b) Qualitativer Ausbau der NÖ PPA..... | 27 |
| c) Kommunikation..... | 28 |
| d) Zusammenfassung..... | 29 |
| e) Projektdaten..... | 29 |
| 7. Symposium Patientenverfügung | 30 |

Einleitung

Das Jahr 2001 war von vielen neuen Initiativen und Aktivitäten geprägt.

Die vier herausragenden Ereignisse waren:

- die Unterzeichnung der **Patientencharta**
- der Beginn des Projektes „**Von Patienten lernen**“
- der neue **Patienten-Entschädigungsfonds**
- eine Steigerung der **Beschwerdefrequenz** um 10%



Patientencharta: Aus formal-rechtlicher Sicht ist die Patientencharta ein Staatsvertrag zwischen dem Bund und dem Bundesland NÖ, in dem die wichtigsten Patientenrechte aufgezeichnet und zusammengefasst sind. Darüberhinaus hat aber die Unterzeichnung der Patientencharta in NÖ wesentliche und neue Impulse gebracht, die Patientenrechte verstärkt im politischen Bewusstsein zu verankern. Die Bedürfnisse und Interessen der Patienten sind im Rahmen der Gesundheitspolitik in den Mittelpunkt der Betrachtung gerückt.

Ich gehe auch davon aus, dass viele Initiativen der Patienten-anwaltschaft erst durch die Unterzeichnung der Patientencharta verwirklicht und umgesetzt werden konnten.

„Von Patienten lernen“: Dieses Projekt läuft für die Jahre 2001 und 2002. Es ist das Ergebnis unseres Grundsatzes nicht nur einzelne Beschwerden zu bearbeiten, sondern aus den Beschwerden zu lernen und diese Erfahrungen für einen weiteren Personenkreis verfügbar zu machen. Unser Ziel ist, damit mittelfristig zukünftige Beschwerden

zu vermeiden und die Qualität der Patientenversorgung zu steigern.

Das Projekt ist von folgenden Schwerpunkten bestimmt:

- Information über die Patientenrechte,
- qualitativer Ausbau der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft und
- Kommunikation.

Wahrnehmung und Durchsetzung der Patientenrechte ist sowohl für Patienten als auch für das Personal in den Krankenanstalten und Pflegeheimen nur dann möglich, wenn alle wirksam und vollständig über ihre Rechte informiert sind.

Es genügt nicht die Rechtsposition der Patienten mit Gesetzen und Regelungen auszubauen, sondern wir haben für die Patienten verständliche, leicht lesbare und praxismgerechte Werkzeuge ausgearbeitet, die die Patientenrechte erst im wahrsten Sinne des Wortes „begreifbar“ machen. Für uns war es aber auch immer wichtig, diese Informationen besonders auch dem Personal in den Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen zur Verfügung zu stellen.

Wir wollen nicht mit den Patienten gegen das Personal, sondern mit dem Personal in den Krankenanstalten und Pflegeheimen für die Patienten arbeiten.

Eines dieser Werkzeuge ist der Ratgeber zu den Patientenrechten und ein weiteres Werkzeug die eigene Homepage der Patientenanwaltschaft.

Der Ratgeber ist im Jahr 2001 in einer Auflage von 10.000 Stück erschienen und war im ersten Jahr bereits vergriffen. Er wurde allen Interessierten (Patienten, Heimbewohnern, Angehörigen, Personal in den Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen) zur Verfügung gestellt.

Mit der eigenen Homepage ist es möglich, alle für Patienten und Personal in Hinblick auf die Rechte und Interessen der Patienten und Heimbewohner wichtigen Informationen in „Echtzeit“ verfügbar zu machen. Die Homepage wird monatlich aktualisiert und es erscheinen auch monatlich neue Beiträge. Als besonderen Service versenden wir auch monatliche „Newsletter“, die aktuelle patienten-relevante Themen zum Inhalt haben.

Patienten-Entschädigungsfonds: Einen ausführlichen eigenen Tätigkeitsbericht über den neu eingerichteten Patienten-Entschädigungsfonds können Sie bei uns anfordern oder von unserer Homepage herunterladen.

Beschwerdefrequenz: Die Information über die Patientenrechte und das Service der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft führt zu einem größeren Bekanntheitsgrad der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft und damit auch zu mehr Beschwerden. Wir sind uns also sicher, dass die Steigerung der Beschwerden das Ergebnis der Öffentlichkeitsarbeit und nicht etwa die Konsequenz einer Verschlechterung der Qualität der Gesundheitsversorgung der Bevölkerung ist. In jedem Fall gilt aber, dass das Beschwerdepotential vorhanden ist und nicht durch die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft erzeugt, sondern sichtbar gemacht und bearbeitet wird. Weiters gilt, dass das Aufgreifen und systematische Aufarbeiten allemal sinnvoller ist, als Beschwerden zu ignorieren. Ein systematisches und geplantes Beschwerdemanagement ist sowohl im Interesse der Patienten als auch der Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen notwendig.

Besonders erfreulich war und ist, dass wir in Hrn. DGKP Martin Kräftner einen in der Praxis erfahrenen Mitarbeiter gewinnen konnten, der den Bereich Pflege und Management mit neuer und hoher Qualität in der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft abdeckt.

Ihr Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

PS: In diesem Tätigkeitsbericht wird naturgemäß viel vom Beschwerdemanagement und von Beschwerden gesprochen. Ich möchte aber alle Patienten, Heimbewohner und Angehörige ermuntern und auch auffordern, dass Sie ihre positiven Wahrnehmungen und ihre Zufriedenheit über ihre Betreuung ebenso intensiv an das betroffene Personal und auch an die Patienten-anwaltschaft weitergeben.

Es sollte weder „schlechte“ Betreuung widerspruchslos hingenommen werden, noch „sehr gute“ Betreuung als selbstverständlich angesehen werden.

Positives Feedback gibt dem Personal in den Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen neue Kraft und Energie für ihre oft schwierige und anspruchsvolle Tätigkeit im Interesse der Patienten und Heimbewohner.

1. ÜBER DIE PPA

Dieser Bericht ist die Fortsetzung des Tätigkeitsberichtes 2000.

a) Allgemeines

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft wurde mit der Novelle 1994 des NÖ Krankenanstaltengesetzes 1974 eingerichtet. Am 1. Juli 1994 nahm Herr Dr. Richard Wandl seine Tätigkeit als NÖ Patienten- und Pflegeanwalt auf. Dr. Gerald Bachinger wurde von der NÖ Landesregierung mit 1. Oktober 1999 zum Patienten- und Pflegeanwalt bestellt.

Der Sitz der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist derzeit noch in 3109 St.Pölten, Tor zum Landhaus, Rennbahnstraße 29, Stiege B, 5. Stock. Im Jahr 2002 erfolgt eine Übersiedlung in den gläsernen Würfel beim Tor zum Landhaus.

b) 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 Mitarbeiter der Krankenanstalten und Pflegeheime haben die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft bei Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen und sind verpflichtet, auf Verlangen Berichte und Stellungnahmen zu übermitteln, Akteneinsicht zu gewähren oder Auskünfte zu erteilen.

Die gesetzliche Verschwiegenheitspflicht ist gegenüber der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft nicht wirksam.

c) Personelle Situation

Dr. Gerald Bachinger, Jurist

Patienten- und Pflegeanwalt

Dr. Alexander Ortel, Arzt

Stellvertreter von Dr. Bachinger

Martin Kräftner, DGKP

Pflege/Management

Maria Prügl

Büroleiterin

Michaela Rabl

Sachbearbeiterin

Christine Frey

Sachbearbeiterin



Die Arbeit im Team ist uns besonders wichtig. Die Ergebnisse, die wir in den letzten Jahren erzielt haben, waren unter anderem nur dadurch möglich, dass wir die Kenntnisse und Erfahrungen unserer Mitarbeiter ausgeschöpft und interdisziplinär eingebracht haben.

Seit 1. September 2001 ist Herr Martin Kräftner in der Patienten- und Pflegeanwaltschaft tätig. Er ist diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger und für den Bereich Pflege/Management zuständig.

Seine Aufgaben sind unter anderem:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden vor allem im pflegerischen Bereich.
- Öffentlichkeitsarbeit (Kontaktaufnahme mit den einzelnen Krankenanstalten und Heimen, Homepagebetreuung)
- Mitarbeit bei sowie Leitung von Projektarbeiten und Arbeitskreisen
- Vortragstätigkeit in Krankenpflegesschulen, Heimen, Krankenanstalten, sonstigen Einrichtungen ...

d) Unsere Aufgaben

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

Unsere Tätigkeit umfasst:

- ✓ Information und Beratung über die Rechte der Patienten in NÖ
- ✓ Vermittlung bei verschiedensten Anliegen
- ✓ Aufklärung von Beschwerden
- ✓ Vertretung in Schadensfällen auf außergerichtlichem Weg.

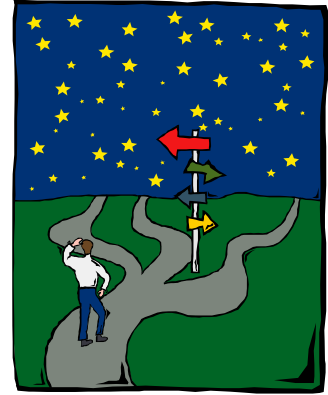
Ein Schwerpunkt liegt seit dem Jahr 2000 in der Mitarbeit im strukturellen und organisatorischen Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens. Eine Einbindung der Erfahrungen und Wahrnehmungen der Patientenanwaltschaft ist durch die Mitarbeit in verschiedenen Entscheidungsgremien des Landes NÖ möglich:

- ✓ als Mitglied des Landessanitätsrates für NÖ
- ✓ als Mitglied der NÖ Qualitätssicherungskommission
- ✓ als Mitglied der Strukturkommission des Bundes
- ✓ als Mitglied der NÖ Ethikkommission.

Ein weiterer und neuer Schwerpunkt liegt in der Verwaltung und Betreuung des Patienten - Entschädigungsfonds, der seit Mitte des Jahres 2001 zum Aufgabenbereich der PPA gehört.

Auch österreichweit können die Erfahrungen in Niederösterreich und die Erfahrungen der Patientenanwaltschaften der anderen Bundesländer mit der ARGE der Patientenanwälte genutzt werden. Derzeitiger Sprecher der Arbeitsgemeinschaft der Patientenanwälte Österreichs ist Dr. Bachinger.

2. Unser Leitbild



- Wir sind Sprachrohr für Patienten
- Wir suchen nach zufriedenstellenden Lösungen für die Patienten und Heimbewohner; wir suchen nicht nach Schuldigen.
- Wir geben den in Gesundheitsberufen Tätigen Rückmeldung, damit sie ihre Wirkung auf die Patienten und Heimbewohner realistisch einschätzen können.
- Unser Feedback an die Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen ist ein Beitrag externer Qualitätssicherung.
- Wir streben eine rechtliche Schadensbewältigung an, bei der auf allen Seiten wieder Vertrauen entstehen und gestärkt werden kann.
- Wir nehmen die Enttäuschung, Gekränktheit, Aggression und Verstörung der Patienten ernst und unterstützen sie in ihrer subjektiv wahrgenommenen Situation, ihre tatsächlichen Möglichkeiten zu erkennen.

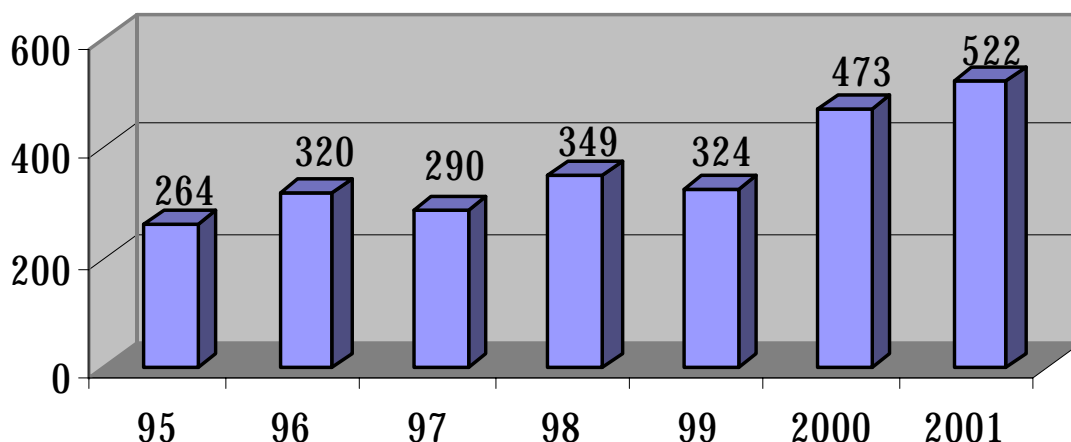
Besuchen Sie unsere Homepage:

www.patientenanwalt.com

3. BESCHWERDEFÄLLE

In den folgenden Diagrammen sind nur diejenigen Beschwerdefälle enthalten, die bei uns einen schriftlichen Aufwand hervorgerufen haben und auch als schriftliche Geschäftsfälle erfasst sind; sämtliche telefonische Beratungen, Informationen und Beschwerdeerledigungen sind hier nicht erfasst.

Beschwerdefälle 1995 - 2001

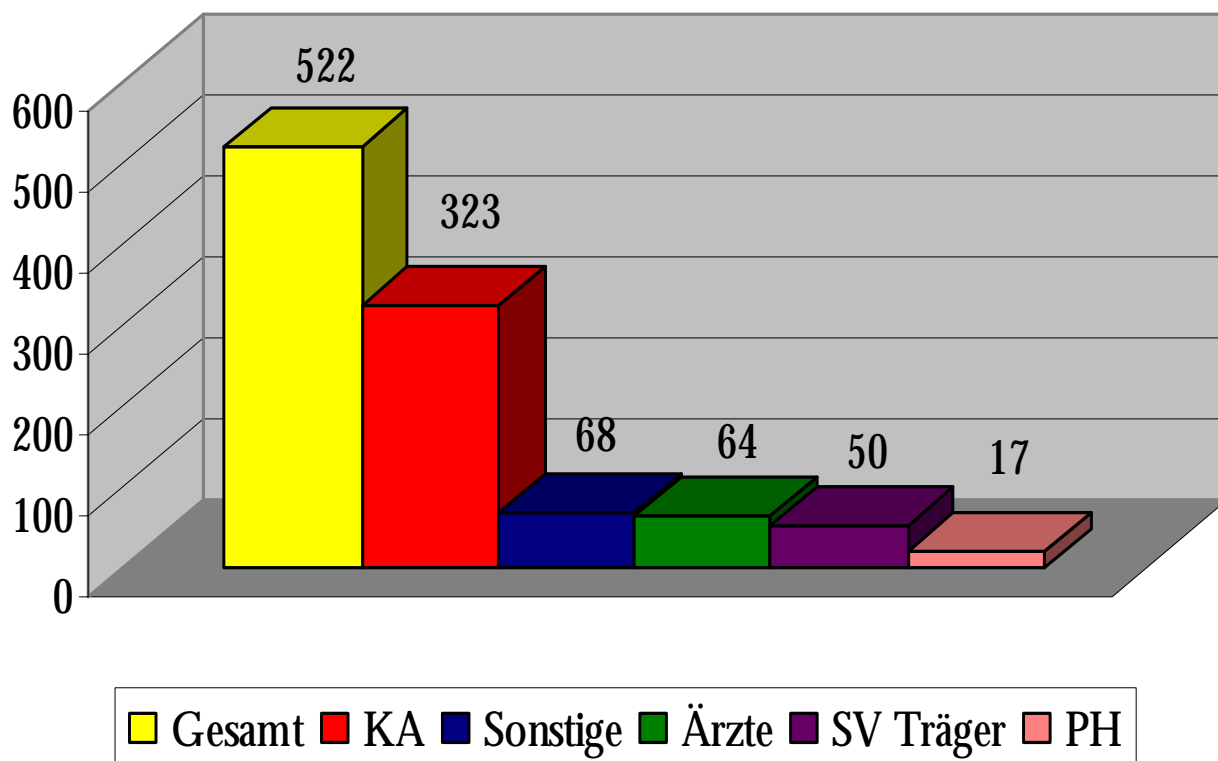


Von 2000 auf 2001 ergibt sich eine neuerliche Steigerung von 10 %. Das hat nach unserer Einschätzung nichts damit zu tun, dass unser Gesundheitssystem oder Sozialsystem an Qualität verloren hat, sondern dass die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft durch eine gezielte Informationspolitik und PR-Arbeit bei den betroffenen Patienten, Heimbewohnern und Angehörigen bekannter geworden ist. Daraus folgt, dass es sich dabei auch um die Sichtbarmachung eines größeren Teiles des vorhandenen Beschwerdepotentials handelt.

Ein allgemeiner gesellschaftlicher Trend liegt auch in einer Sensibilisierung der Bevölkerung ihre Interessen, Bedürfnisse und das Beschwerdemanagement betreffend; auch dieser Trend hat zu einer vermehrten Beschwerdehäufigkeit geführt.

Es ist uns besonders wichtig die Erfahrungen aus diesen Beschwerden wiederum an die betroffenen Einrichtungen zurückzugeben. Dies geschieht durch regelmäßige Vortragstätigkeit in den Krankenanstalten und Pflegeheimen, durch die Aufarbeitung in Broschüren und Artikeln und durch die monatlichen Letter auf unserer Homepage.

a) Gesamtbeschwerden 2001



Der größte Teil der Beschwerden betraf die Krankenanstalten. In diesem Bereich gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung der Beschwerden um 17%.

Im Pflegeheimbereich haben wir den geringsten Anteil zu verzeichnen. Hier ist der Anteil der Beschwerden sogar leicht rückläufig.

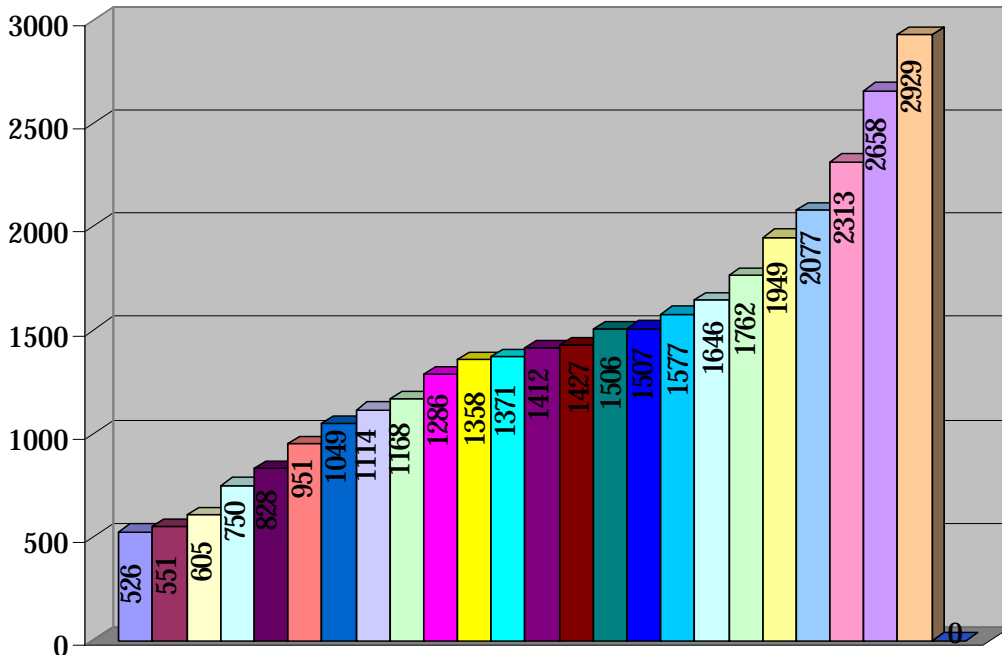
Unter den Bereich „Sonstige“ fallen Beschwerden über Rettungsdienste, Kuranstalten und Hauskrankenpflagedienste.

Beim Bereich Ärzte sind sowohl Ärzte für Allgemeinmedizin, Fachärzte, als auch Zahnärzte inkludiert (eine genaue Aufteilung auf die Fachgebiete finden Sie auf Seite 17).

Bei den SV-Trägern fallen die meisten Beschwerden bei den Krankenversicherungsträgern an. Hier haben wir im Vergleich zum Vorjahr einen Zuwachs von 42 %.

b) NÖ Krankenanstalten

Beschwerden der einzelnen Krankenanstalten im Vergleich



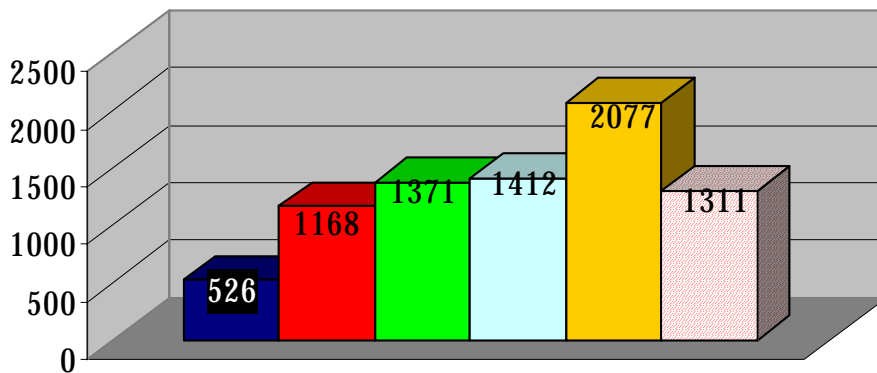
Achtung! Bei diesem Diagramm müssen Sie umdenken: Die großen Balken bedeuten gute Ergebnisse, je kleiner der Balken, desto schlechter das Ergebnis.

In dieses Diagramm sind alle NÖ Krankenanstalten aufgenommen. Die Beschwerden wurden an die Patientenfrequenz geknüpft; damit liegen vergleichbare und aussagekräftigere Ergebnisse vor als bei Anknüpfung an die Bettenzahl.

Bemerkenswert ist die große Bandbreite der Beschwerden, die in einem Verhältnis von 1:6 liegt. Dies bedeutet, dass sich in einem Krankenhaus jeder 526. Patient beschwerte; dem gegenüber gibt es Krankenhäuser, über die sich „nur“ jeder 2929. Patient beschwert hat.

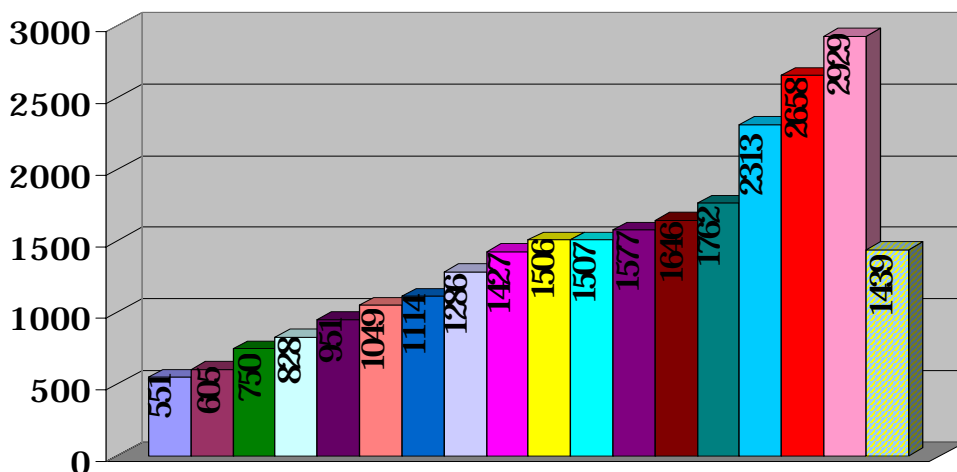
c) Schwerpunktkrankenanstalten/ Standardkrankenanstalten

Schwerpunktkrankenanstalten - 2001



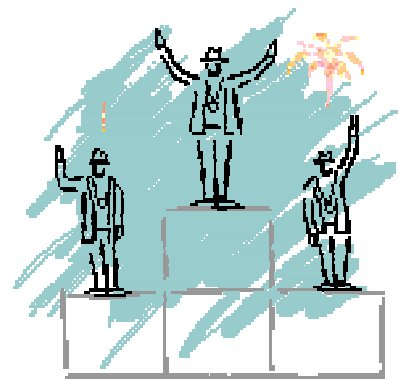
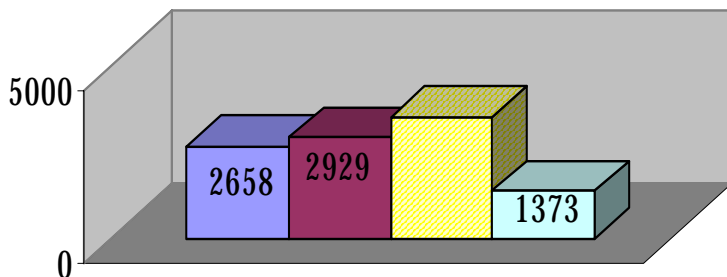
Bei den Schwerpunktkrankenanstalten beschwerte sich im Durchschnitt jeder 1311. Patient. In einem KH beschwert sich „nur“ jeder 2077. Patient. Auf der anderen Seite gibt es ein Krankenhaus, über das sich jeder 526. Patient beschwert hat.

Standardkrankenanstalten 2001



Bei den Standardkrankenanstalten beschwerte sich im Durchschnitt jeder 1439. Patient. In einem KH beschwert sich „nur“ jeder 2929. Patient. Auf der anderen Seite gibt es ein Krankenhaus, über das sich jeder 551. Patient beschwerte.

d) Die 3 Krankenhäuser mit der geringsten Beschwerdefrequenz



■ Stockerau ■ Zwettl ■ Grimmenstein ■ Durchschnitt

Ausgehend von allen NÖ Krankenanstalten beschwerte sich im Durchschnitt jeder 1373. Patient im Jahre 2001.

Im KH Grimmenstein hatten wir keine einzige Beschwerde zu verzeichnen. Im KH Zwettl beschwerte sich jeder 2929 Patient, im KH Stockerau jeder 2658 Patient.

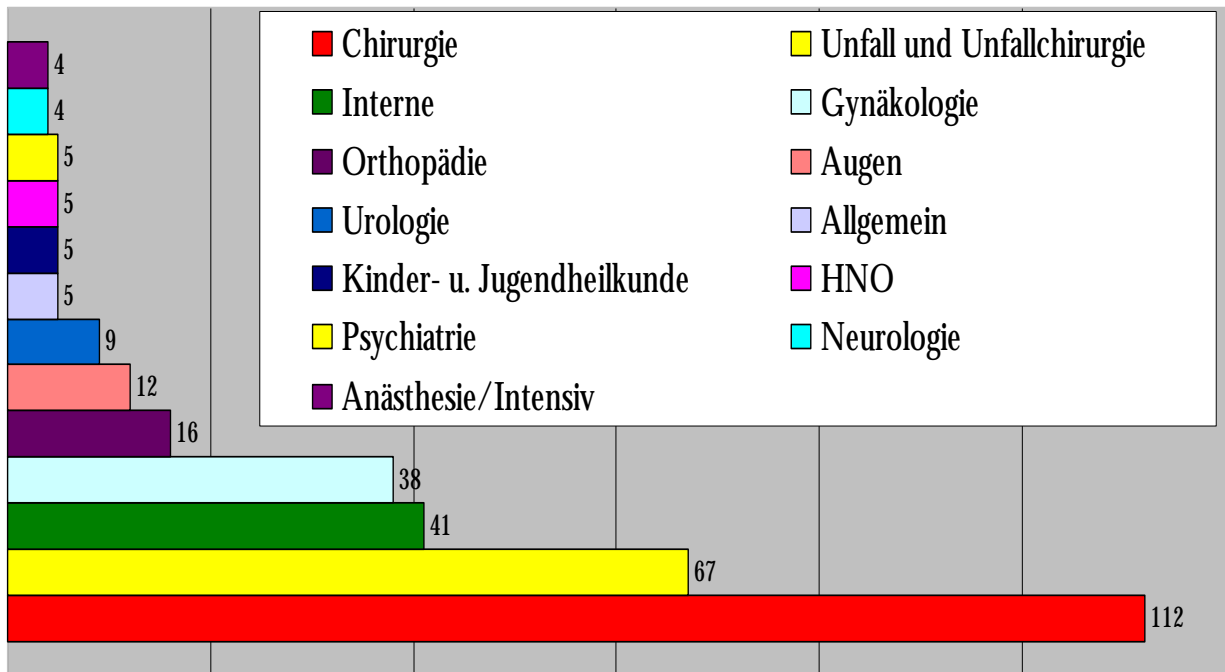
Allen Mitarbeitern des KH Grimmenstein, Zwettl und Stockerau sei für diesen ausgezeichneten Einsatz für ihre Patienten herzlich gedankt.

Achtung:

Es wäre falsch alleine und nur von diesen Beschwerdefrequenzen ausgehend auf die medizinische bzw. pflegerische Qualität des jeweiligen KH rückzuschließen; allerdings wäre es auch falsch zu behaupten, dass die Beschwerdefrequenz nichts mit der medizinischen bzw. pflegerischen Qualität zu tun hat. Die Wahrheit liegt wohl in der Mitte.

Wir postulieren aber: von diesen Beschwerdefrequenzen kann darauf geschlossen werden, ob das Beschwerdemanagement des jeweiligen Krankenhauses patientenzentriert ist oder nicht.

e) Aufteilung der Beschwerden in den Krankenanstalten auf die jeweiligen Fachgebiete



Insgesamt hatten wir in allen NÖ Krankenanstalten im Jahre 2001 323 Beschwerden zu verzeichnen.

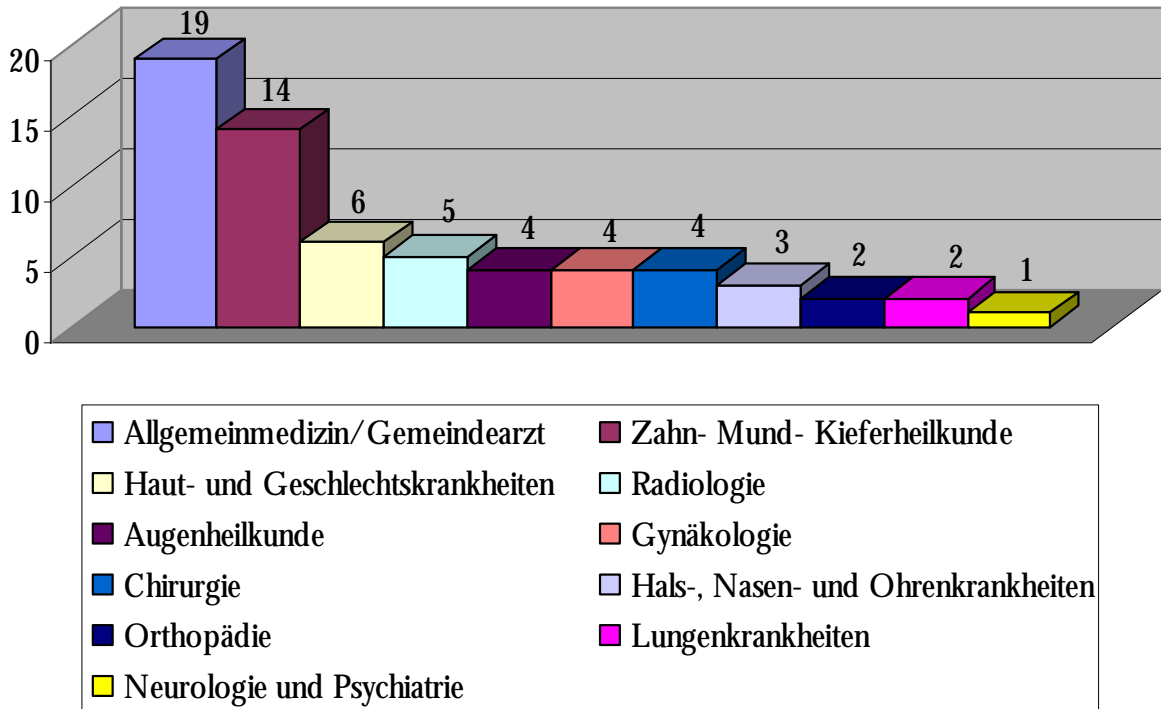
Hier ist auffallend, dass im Vergleich zum Vorjahr die Beschwerden um 17% zugenommen haben.

In den Fachabteilungen Chirurgie, Unfallchirurgie und Interne, dicht gefolgt von der Abteilung Gynäkologie, fielen die meisten Beschwerden an.

Im Vergleich zum Vorjahr hatten wir alleine im Bereich der Chirurgie eine Steigerung der Beschwerden um 30 %.

Ein Grund dafür ist sicher, dass die Gebiete Chirurgie und Unfallchirurgie besonders gefahren- und komplikationsbehaftet sind, außerdem ist hier auch für einen medizinischen Laien schneller offenkundig, wenn „etwas nicht stimmt“.

f) Aufteilung bei den niedergelassenen Ärzten



Insgesamt hatten wir bei allen in NÖ niedergelassenen Ärzten 64 Beschwerden zu verzeichnen. Das sind um 10 % mehr als im Vorjahr.

Der Hauptteil der Beschwerden betraf die Allgemeinmedizin mit 19 Beschwerden.

Der zweitgrößte Bereich betraf die Zahnärzte mit 14 Beschwerden.

4. ERGEBNISSE

Zur Aufklärung der Anliegen der Patienten ist eine genaue medizinische Überprüfung notwendig. Diese wurde von unserem Arzt, Dr. Alexander Ortel, in jedem Einzelfall sorgfältig durchgeführt. In manchen Fällen war es darüberhinaus notwendig, Fachärzte, als gerichtlich beeidete Sachverständige beizuziehen.

Damit ist gewährleistet, dass über Verdachtsmomente und Vermutungen hinsichtlich des Vorliegens von medizinischen Behandlungsfehlern Klarheit geschaffen wird. Uns ist besonders wichtig, dass der Patient über das Ergebnis der Überprüfung genau informiert wird und ihm auch die zu diesem Ergebnis führenden medizinischen Grundlagen einfach aber verständlich erläutert werden.

a) Schadensabfindungen

In Schadensfällen wurden entweder direkt im Vorfeld Verhandlungen mit den Haftpflichtversicherern der NÖ Krankenanstalten geführt oder wir haben versucht über die Schiedsstelle der Ärztekammer für NÖ eine Schadenersatzleistung zu erreichen.

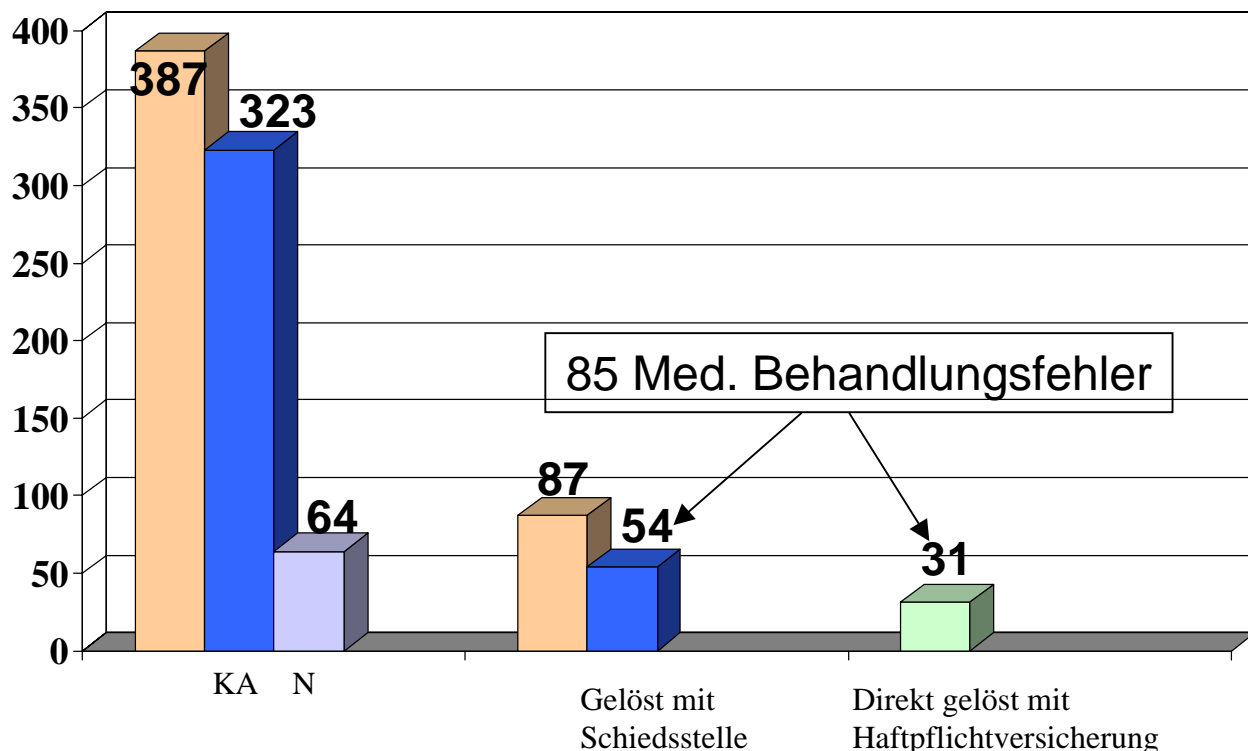
Ein besonderes Kapitel sind die Fälle, die bei der Schiedsstelle für den Patienten nicht positiv erledigt werden konnten; dies, wenn kein Behandlungsfehler vorlag, oder die Schiedsstelle Fragen der Beweiswürdigung nicht zu lösen vermochte. Wir konnten auch die meisten dieser Fälle in Nachverhandlungen mit der Haftpflichtversicherung zur Zufriedenheit der Patienten lösen; nur in wenigen Ausnahmefällen erfolgte eine Befassung der Gerichte.

Seit 2001 gibt es die Möglichkeit - ergänzend zum bestehenden Modell - durch den Patientenentschädigungsfonds sogenannte „Härtefälle“ zu entschädigen.

Die Patientenanwaltschaft wird daher wie bisher prüfen, ob nicht nach den bestehenden Regelungen eine Lösung zugunsten des Patienten möglich ist.

Wenn dies ausgeschlossen ist, kann in einer zweiten Stufe eine Entschädigung über den Fonds erfolgen.

b) Medizinische Behandlungsfehler 2001



Wir haben im Bereich der Krankenanstalten und der niedergelassenen Ärzte 387 Beschwerden verzeichnet; sehr oft wurden in diesen Fällen medizinische Behandlungsfehler seitens der Patienten oder Angehörigen vermutet. Davon betrafen 323 Beschwerden den Krankenanstaltenbereich und 64 Beschwerden den niedergelassenen Bereich.

Eine genaue Prüfung durch die PPA hat in diesen Fällen folgendes Ergebnis gebracht:

- In **31** dieser 387 Fälle lagen eindeutig nachvollziehbare medizinische Behandlungsfehler vor. Diese Fälle haben wir daher direkt mit der jeweiligen Haftpflichtversicherung mit Erfolg verhandelt und gelöst.
- In **87** dieser 387 Fälle hat die Prüfung durch die PPA ergeben, dass nachvollziehbare Anhaltspunkte für das Vorliegen von medizinischen Behandlungsfehlern vorliegen. Diese Fälle wurden daher bei der Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer eingebracht, wovon **54** Fälle als medizinische Behandlungsfehler erkannt wurden.

Das ergibt in Summe im Jahre 2001 - **85 Behandlungsfehler**.

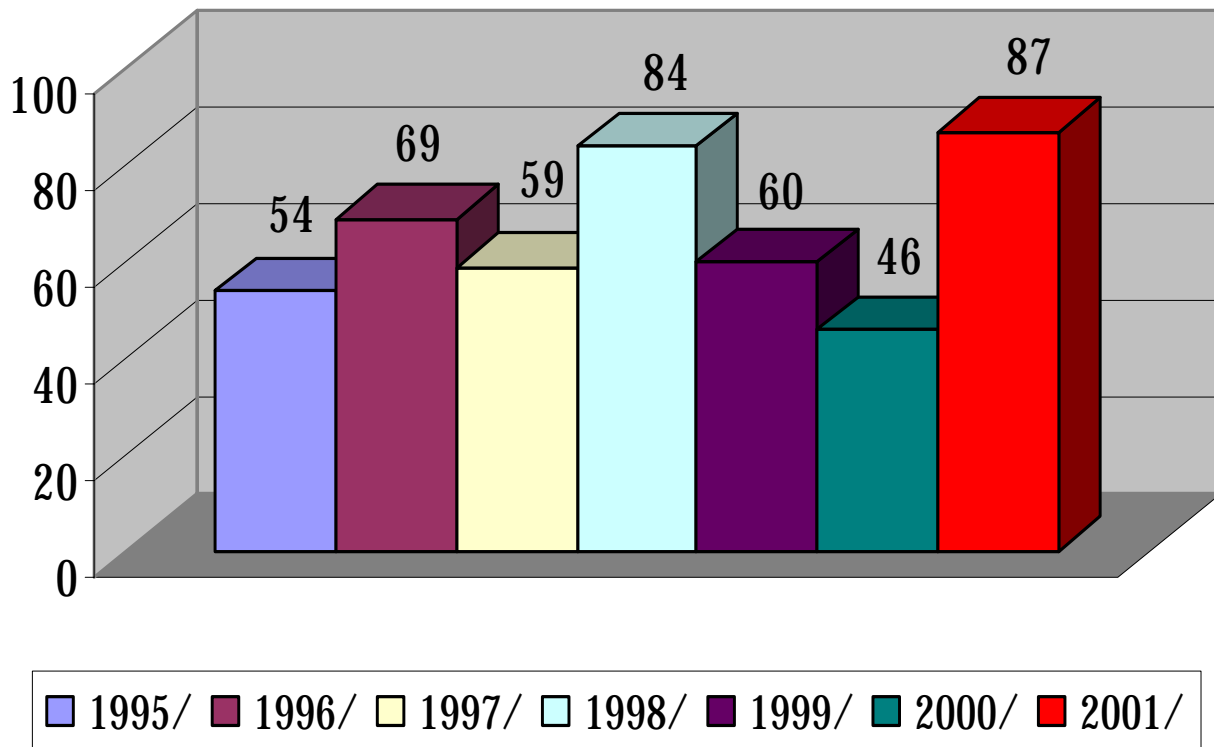
c) Schiedsstellenergebnisse

| Gesamtsumme bei 54 Fällen | Durchschnittsbetrag pro Fall |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 12.909.000 ATS | 239.055 ATS |

d) Ergebnisse direkt über die Haftpflichtversicherung

| Gesamtsumme bei 31 Fällen | Durchschnittsbetrag pro Fall |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 4.121.800 ATS | 132.961 ATS |

e) Aussprachen bei der Schiedsstelle der Ärztekammer



Die Zusammenarbeit mit der Schiedsstelle der Ärztekammer für Niederösterreich hat auch im Jahre 2001 reibungslos und klaglos funktioniert.

Im Vergleich zum Vorjahr hatten wir um 41 Aussprachen mehr.

Die fachlich qualifizierte Zusammensetzung der Schiedsstelle stellt sicher, dass die Lösungsvorschläge der Schiedsstelle von allen Beteiligten in der Regel akzeptiert werden können.

In vielen Fällen gab es nach einem Vorschlag der Schiedsstelle für eine Schadensabgeltung noch Verhandlungen zwischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft mit der Versicherung der Krankenanstalten oder des jeweiligen Arztes, wobei die Feinarbeit der Quantifizierung des Schadens im Vordergrund steht.

In Einzelfällen sind Patienten nicht mit den Vorschlägen einverstanden und beschreiten den Gerichtsweg. In einigen Fällen akzeptieren bestimmte Versicherungen nicht die Vorschläge der Schiedsstelle, meistens ist der Grund dafür für uns nicht nachvollziehbar.

5. KOMMUNIKATION UND INTERAKTION

a) Telefongespräche



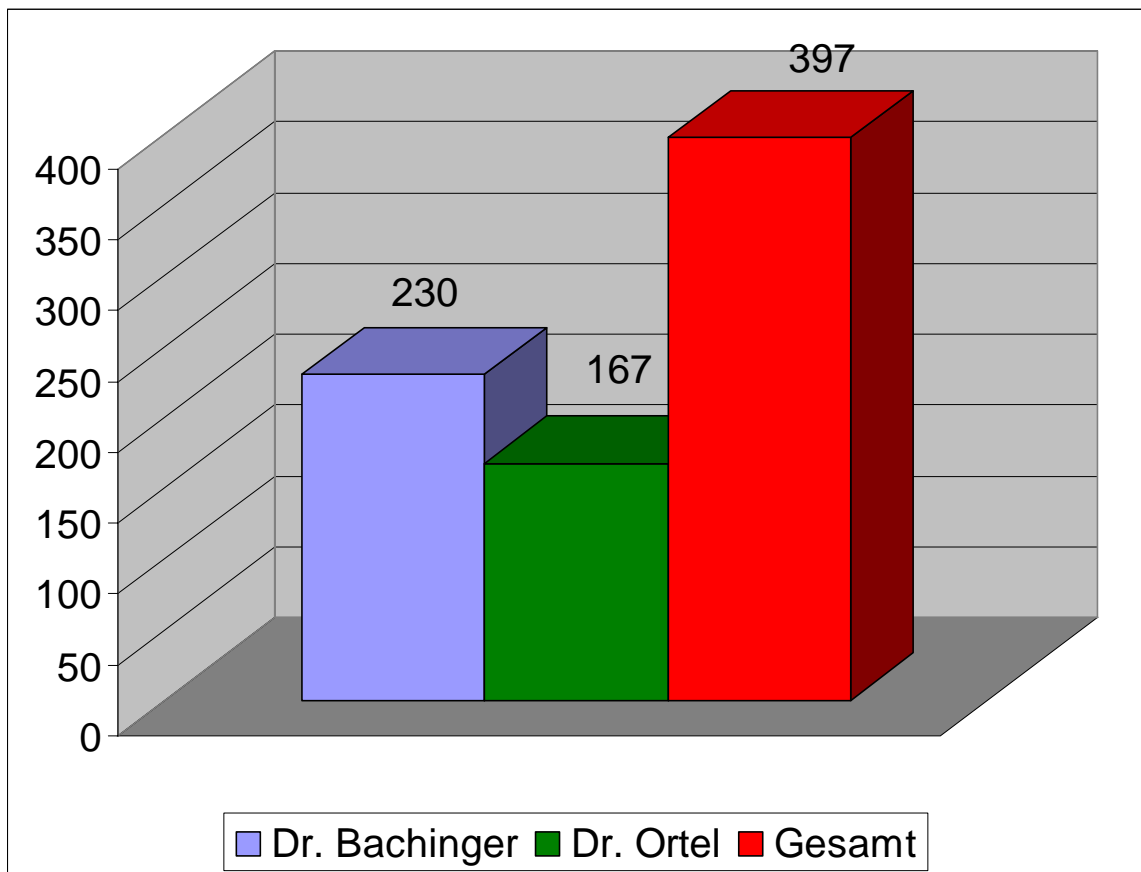
Die meisten Telefonate gingen bei Fr. Maria Prügl ein.

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

Im Durchschnitt hatten wir **pro Monat 507 Telefonate**. Das bedeutet eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um 17 %.

Die Berechnung der Gesamtdauer ergibt eine **Gesamtstundenanzahl** von **60 Stunden** Telefonaten pro Monat. Im Vergleich zum Vorjahr ist dies eine Steigerung um 13 %.

b) persönliche Besprechungen



Besonderen Wert legen wir auf den persönlichen Kontakt mit den Patienten bzw. Angehörigen. Nur im direkten persönlichen Gespräch ist es möglich, die eigentlichen Beschwerdegründe vollständig herauszuarbeiten und den Patienten oder Angehörigen die Gewissheit zu geben, dass ihre Anliegen ernst genommen werden.

Im Vergleich zum Vorjahr gab es auch bei den persönlichen Gesprächen eine Steigerung von insgesamt 260 auf 397. Das entspricht einer **Steigerung von 53 %**.

Im Durchschnitt hat jedes Gespräch 1 Stunde gedauert.

6. VON PATIENTEN LERNEN

Projekt

Unberechtigte Kritik an Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen wirksam vermeiden, ein besseres Verstehen der Anliegen der Patienten und die Stärkung des Vertrauens der Mitbürger in das NÖ Gesundheitssystem und seine Helferberufe sind die Ziele dieses Projektes. 2001 haben das Land NÖ und der Bund die **Patientencharta unterzeichnet**. Das war der Anlass für dieses Projekt, das im Februar 2001 gestartet wurde. Es sollen die erforderlichen Maßnahmen zur Erfüllung dieses Staatsvertrages analysiert und in den 4 unten vorgestellten Bereichen umgesetzt werden. Folgende Schritte sind bereits umgesetzt:



PATIENTENCHARTA - UNTERFERTIGUNG

a) Information über die Patientenrechte und ihre richtige Umsetzung.

Es wurde in kürzester Zeit ein umfassendes Echtzeit-Informationssystem über die Patientenrechte und ihre richtige Umsetzung entwickelt und produziert: die *NÖ Edition Patientenrechte*. Eine **Homepage** mit vielen Downloads, gedruckte Ratgeber, Tools, Filme sowie Tonträger zur Beratung der Mitbürger und in Gesundheitsberufen Tätigen zeigen die faktische Rechtssituation und Lösungswege auf, die auf Sicherheit, Vertrauen und Synergie zwischen Patienten und ihren Helfern abzielen. Sie unterstützen immer beide Seiten in den notwendigen Belangen der Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit. Besonderer Schwerpunkt war 2001 die Information über die in der Patientencharta verankerten Patientenrechte und das richtige Erstellen und Umsetzen einer Patientenverfügung. In der *NÖ Edition Patientenrechte* wurden bis Ende 2001 bereits ca. 30 verschiedene Informationsmedien geschaffen, viele weitere waren zu diesem Zeitpunkt in der Endproduktionsphase. Mit unserer Internetseite www.patientenanwalt.com können die Mitbürger seit März 2001 jederzeit und direkt alle Informationen erlangen. Alle Aktivitäten und Ergebnisse dieses Projekts sind auf der Homepage publiziert.



b) Qualitativer Ausbau der NÖ PPA:

Das Service der NÖ PPA wurde im Rahmen dieses Projektes konsequent auf die Stärkung des Vertrauens der Patienten und ihrer Helfer ausgerichtet. Ein **neues Plakat** als (für die Institutionen gesetzlich verpflichtender) Hinweis auf die zuständige Patienten-anwaltschaft und ein **Folder für die Patienten** betont dies explizit. Die NÖ Patienten-anwaltschaft stellt sich in den Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen einerseits als konsequenter Vertreter der Patienteninteressen, andererseits aber auch als Partner für die Heil- und Pflegeberufe bei Fragen der Vertrauensbildung in der Patienten-Helfer-Beziehung vor. Die Patienten-anwaltschaft fügt sich dadurch auf konstruktive Weise in das Gesundheitssystem ein. Der konfrontative Charakter des Hinweises auf die Interessensvertretung der Patienten wurde ausgeschaltet. Alle fachlichen Hilfestellungen der NÖ PPA sind so gestaltet, dass bei generellen Problemen Hilfe zur Selbsthilfe möglich ist. Nur noch besondere Problemstellungen erfordern den Einsatz der NÖ PPA. Ein merklicher Rückgang von Konflikten durch Informationsmangel sowie falsche Erwartungen und Befürchtungen konnten bereits nach der Publikation des kostenlosen Ratgebers *Die Patientenrechte in Niederösterreich* im März 2001 mit zunehmender Tendenz festgestellt werden.

Strukturierte Öffentlichkeitsarbeit: Die im Rahmen dieses Projektes aufgebaute laufende Presse- und Medienarbeit über die Patientenrechte und Vorbeugung von Mängeln hatte einen ebenso positiven Effekt. Unsere Strategie, die Schwächeren zu unterstützen und die Besten als nachahmenswerte Beispiele hervorzuheben, hat das Vertrauen in die NÖ PPA gestärkt und ihre Bekanntheit gesteigert.

Durch interne Qualitätssicherung mit entsprechender Evaluierung sollen weitere Erkenntnisse über mögliche Verbesserungen des Serviceangebots der NÖ PPA gewonnen werden. Entscheidend sind dabei die Feedbacks der Klienten und der Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen über die Wirksamkeit der bisherigen Leistungen.



c) Kommunikation

Kommunikationsmängel zwischen Patienten und Personal sowie zwischen dem Personal untereinander werden allgemein sowie in vielen Studien als häufigster Ursprung von Konflikten und Schäden erkannt. Die in der Patientencharta zusammengefassten Patientenrechte enthalten alle notwendigen Regulative in der Patienten-Helfer-Beziehung. Im Rahmen dieses Projektes werden die Patientenrechte daher als wirksame pragmatische Basis zur Kommunikation über und mit den Patienten betrachtet und verwendet. Die gültigen Patientenrechte bilden die optimale rationale Ausgangslage zur Regelung einer wirksamen und vertrauensbildenden Verständigung. Da von den Rechten und Pflichten des Patienten jene der Gesundheits- und Pflegeberufe abgeleitet werden können, finden beide Seiten Orientierung über wechselseitige Erwartungen. So können viele Konflikte und Mängel vorweg vermieden werden.

d) Zusammenfassung

Die Ziele, Strategien, Maßnahmen und Lösungswege dieses Projektes basieren auf dem ganzheitlichen Ansatz der Management-Kybernetik. Für die Patienten und ihre Helfer konnte auf dieser Basis 2001 ein umfassendes Informations- und Beratungsservice realisiert werden, das ihnen Hilfe zur Selbsthilfe anbietet. Durch die vielen verschiedenen Medien der *NÖ Edition Patientenrechte* zum Zweck der Aufklärung, Beratung, Aus-, Fort- und Weiterbildung über die Patientenrechte und ihre Umsetzung kann die notwendige Informationsarbeit der NÖ PPA nun wesentlich rascher, effektiver, nachhaltiger und effizienter geleistet werden. Das gesamte Informationsangebot wurde patientenzentriert aus den Wahrnehmungen und Anliegen der Patienten heraus entwickelt, die sich bisher an die NÖ PPA gewandt haben. Die erforderlichen Rahmenbedingungen für die Heil- und Pflegeberufe wurden hinsichtlich der Sicherheit und Wirksamkeit konsequent berücksichtigt.

Alle Informationen werden für die Patienten und Helferberufe gemeinsam gestaltet und öffentlich vermittelt, um durch diese Transparenz das Vertrauen in das Gesundheitssystem zu stärken. Von den Patienten zu lernen war und ist die wichtigste Orientierung für uns selbst. Dass wir die Erfahrungen von Patienten mit entsprechenden Empfehlungen an die Gesundheitsinstitutionen zurückleiten, betrachten wir als wichtigste Maßnahme externer Qualitätssicherung.

e) Projektdaten

Konzeption, Umsetzung und Projektleitung:

www.mariapruckner.com - Expertin für Management in komplexen Systemen

Projektdauer: 2 Jahre

7. SYMPOSIUM PATIENTENVERFÜGUNG

Am 17. Oktober 2001 fand unter der Schirmherrschaft von LH Dr. Erwin Pröll im NÖ Landhaus ein Symposium zum Thema Patientenverfügung statt.

Das Interesse von Ärzten, Pflegekräften und Verwaltungsleitern füllte den NÖ Landtagssaal bis auf den letzten Platz. Wir freuen uns, dass das Selbstbestimmungsrecht des Patienten von den Gesundheitsberufen heute als ein selbstverständlicher gesellschaftlicher Wert betrachtet wird.



Durch die Veranstaltung führte uns Fr. Friederike Börner, die ihr Fachwissen als Ressortleiterin des Bereiches Gesundheit der NÖN einbrachte.

Nach der Begrüßung durch LH-Stv. Liese Prokop folgten gesundheitspolitische Aspekte durch LH-Stv. Heidemarie Onodi.

Margot Zappe (Filmregisseurin) gab sehr persönliche Einblicke aus der Sicht einer Patientin über die Patientenverfügung.

Im Anschluss gab es einen interessanten Vortrag „Die formale Position des Patienten in Gesundheitsorganisationen“ von Maria Pruckner als erfahrene Managementkybernetikerin.

Beatrix Wondraczek vom Landesverband Hospiz berichtet aus ihrem persönlichen Erfahrungsschatz mit Hospizpatienten.

Der Nachmittag behandelte ethische und rechtliche Aspekte in Vorträgen von Univ.-Lekt. Dr. Michael Peintinger und von Univ.-Prof. Dr. Michael Memmer.

Den erfolgreichen Schluss machte eine rege Podiumsdiskussion unter Beteiligung der Zuhörer mit Dr. Bachinger, Fr. Schmid (Leiterin der Pflegeaufsicht d. NÖ. LPPH), Dr. Ortel (NÖ PPA), Viz.Präs. Dr. Harald Schlögl (NÖ AK), Dr. Memmer und Dr. Peintinger.



Das Symposium wurde durch Fr. Margot Zappe verfilmt. Die Kassetten können in der Patienten- und Pflegetanwaltschaft zum Kopierkostenpreis erworben werden.

