Presseinformation

26. M rz 2004

Netzwerk Patienten-Ombudsstellen in Niederösterreich

Anlaufstellen für Beschwerden und Informationen für Patienten

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

Damit die Ombudsstellen effektiv und effizient für die Patienten und Angehörigen arbeiten können, ist Know-how, Hilfe und Unterstützung durch die NÖ Patientenanwaltschaft erforderlich. Um ein optimal funktionierendes zentrales und dezentrales Beschwerdemanagement in Niederösterreich zu garantieren, wurde das Netzwerk Patienten-Ombudsstellen in enger Zusammenarbeit mit der Patienten-Ombudsfrau des Krankenhauses Hainburg, Marion Hoffmann, gegründet. Kürzlich fand das erste Treffen in den Räumlichkeiten der NÖ Patientenanwaltschaft in St. Pölten statt. Derzeit sind Ombudsfrauen von 8 Krankenanstalten und die NÖ Gebietskrankenkasse in diesem Netzwerk vertreten.

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist in diesem Netzwerk Koordinierungsstelle und Plattform für Niederösterreich und bietet Hilfestellung beim Aufbau und Betrieb der Ombudsstellen, intensive Information und Schulung der Ombudsstellen, Aufbau eines landesweiten Informationsnetzes, mindestens einmal pro Jahr ein Treffen zum Erfahrungsaustausch und Informationen auf der Homepage der Patienten- und Pflegeanwaltschaft.

Die Aufgaben der Patienten-Ombudsstellen in den einzelnen Krankenanstalten umfassen den Kontakt, die Beratung und die Information der Patienten, der Angehörigen und des Krankenhauspersonals, sowie der regionalen Selbsthilfegruppen, präventives Bearbeiten von Beschwerdefällen, Beschwerdemanagement, Dokumentation und Auswertung der Beschwerdefälle und Aufbau eines regionalen Informationsnetzwerkes (für den extramuralen Bereich).

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

Mit der Errichtung dieser Patienten-Ombudsstellen sollen in den Krankenanstalten Strukturen geschaffen werden, die die Dienstleistungsqualität in den Krankenhäusern sichern und verbessern.

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion – Pressedienst
www.noe.gv.at/presse
E-Mail: presse@noel.gv.at
E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

Nähere Informationen: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, 3109 St. Pölten, Rennbahnstraße 29, Tor zum Landhaus, Telefon 02742/9005-15575, e-mail post.ppa@noel.gv.at, www.patientenanwalt.com.

Zu diesem Artikel gibt es eine unterstützende Audiodatei. Diese ist zum Download nicht mehr verfügbar. Bitte wenden Sie sich an: presse@noel.gv.at

E-Mail: presse@noel.gv.at