

Wiener Patientenanwaltschaft

Rechtsgrundlage für diese Institution ist das Gesetz über die Wiener Patientenanwaltschaft, LGBl. für Wien Nr. 19/1992. Die Wiener Patientenanwaltschaft ist eine Einrichtung des Landes Wien. Sie besteht seit 1. Juli 1992 und wird vom unabhängigen Wiener Patientenanwalt Prof. Dr. Viktor Pickl geleitet. Das Gesetz beauftragt die Wiener Patientenanwaltschaft mit der Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Patienten in allen Bereichen des Gesundheitswesens in Wien. Die Zuständigkeit umfaßt daher Krankenanstalten, Pflegeheime, Rettung und Krankentransport, Dienste im Gesundheitsbereich, frei praktizierende Ärzte, Apotheken, Dentisten, Hebammen usw.

Die Tätigkeit der Wiener Patientenanwaltschaft ist entsprechend dem gesetzlichen Auftrag sehr umfangreich und vielfältig, wie folgt:

Behandlung von Beschwerden

Prüfung von Anregungen

Aufklärung von Mängeln oder Mißständen sowie die Abgabe von Empfehlungen zu deren Abstellung

Erteilung von Auskünften

Beratung und Information über das Wiener Gesundheits- und Spitalswesen sowie deren sachgemäße Inanspruchnahme, über Patientenrechte, deren Anwendung und Durchsetzung, zu allen Fragen im Zusammenhang mit dem Pflegegeld, über Hauskrankenpflege und Soziale Dienste;

Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Patienten und Gesundheitsdiensten, in Versicherungsangelegenheiten, in Pflegegebühren- und Honorarfragen;

Hilfestellung zur außergerichtlichen Schadensregulierung bei Patientenschäden im Zusammenhang mit medizinischer Betreuung, bei der Bewältigung organisatorischer Probleme;

Zusammenarbeit mit den Sozialversicherungsträgern, mit den privaten Versicherungsanstalten, mit den gesetzlichen Vertretungen der freien Berufe (Kammern, Innungen), mit der Pharmaindustrie, mit allen medizinischen Selbsthilfegruppen;

Gesetzliche Verschwiegenheitspflichten sind gegenüber der Wiener Patientenanwaltschaft nicht wirksam; der Wiener Patientenanwalt und seine Mitarbeiter unterliegen jedoch der vollen Amtsverschwiegenheit;

Kosten und Abgaben sind bei Inanspruchnahme der Wiener Patientenanwaltschaft nicht zu entrichten;

Die Funktion eines Rechtsanwaltes übt der Wiener Patientenanwalt nicht aus. Er kann daher niemanden vor Gericht oder Behörden vertreten.

Die Wiener Patientenanwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Anlaufstelle im Wiener Gesundheits- und Spitalsbereich. Sie wird nicht nur von Patienten, sondern auch von Ärzten und anderen Gesundheitsdiensten in Anspruch genommen. Ihre Tätigkeit dient der Stärkung der Position der Patienten im Gesundheitsbereich, der weiteren Verbesserung des Verhältnisses zwischen Patienten und allen Gesundheitsdiensten sowie der notwendigen allgemeinen Bewußtseinsbildung am Wege zu einem integrierten Gesundheitssystem in Wien.

Das Personal besteht aus 3 Juristen, 1 Arzt (seit April 1996) sowie aus 6 Fach- und Kanzleikräften.

Der Sach- und Personalaufwand wird zur Gänze vom Land Wien getragen.

Anschrift der Wiener Patientenanwaltschaft:

Schönbrunner Straße 7

1040 Wien

Tel.: 587 12 04

Fax: 586 36 99

Drei Jahre nach Schaffung der Wiener Patientenanwaltschaft ist eine zunehmend größere Akzeptanz dieser neuen Einrichtung feststellbar. Sie zeigt sich in der vermehrten Inanspruchnahme durch Menschen, welche Gesundheits-, Pflege- und Sozialdienste brauchen, durch Institutionen, welche patientenrelevante Fragen erörtern, sowie zunehmend mehr durch Medien, welche die Meinung der Wiener Patientenanwaltschaft zu allgemeinen und konkreten Themen einholen. Mit der Wiener Patientenanwaltschaft besteht erstmalig ein Anspruchspartner für alle Fragen und Probleme, die das Gesundheits- und Spitalswesen in Wien betreffen.

Im Jahre 1995 wurde das Informationsblatt verbessert. Im Sinne des Wiener Krankenanstaltengesetzes werden damit die Patienten in allen Krankenanstalten der Stadt Wien über die Wiener Patientenanwaltschaft informiert.

Grundsätzlich ist festzustellen, daß die Hilfs-, Vermittlungs- und Konfliktlösungsfunktionen aufgabenmäßig stark zugenommen haben.

Hilfestellungen bei Organisationsfragen betreffen praktisch alle Gebiete des Gesundheits- und Spitalswesens. Die Aufgabenstellung kann den Sozialbereich nicht ausklammern, weil generell untrennbare Zusammenhänge mit dem Gesundheitsbereich bestehen. Die stärkere Inanspruchnahme ist auch auf neue Aufgabenbereiche, wie die Einführung des Pflegegeldes und die Mitwirkung der Wiener Patientenanwaltschaft in den Ethikkommissionen, zurückzuführen.

Mit 1. Juli 1994 hat die Niederösterreichische Patienten- und Pflegeanwaltschaft ihre Tätigkeit aufgenommen. Die Zusammenarbeit ermöglicht nun auch mehr Patienten aus Niederösterreich, welche Gesundheitsdienste in Wien in

Anspruch nehmen, die Hilfestellung durch die Wiener Patienten-anwaltschaft.

Bestimmungen des Wiener Krankenanstaltengesetzes und des Arzneimittelgesetzes entsprechend hat der Wiener Patienten-anwalt als unabhängiger Patientenvertreter in allen Ethikkommissionen Mitglied zu sein. Diese Funktion wird derzeit in 14 Ethikkommissionen ausgeübt.

Im Zusammenhang mit Beschwerden über Vorfälle in Pflegeheimen der Stadt Wien wurde von Herrn Vizebürgermeister Stadtrat Dr. Sepp Rieder eine Expertenpflegeheimkommission eingerichtet. Die Kommission hat sich am 20. Februar 1995 unter dem Vorsitz des Wiener Patienten-anwaltes konstituiert. Der Kommission gehören als Mitglieder an:

Elfriede AUINGER, Oberschwester i. R.

Univ.-Prof. Dr. Georg GEYER, ehemaliger Vorstand der II. Universitäts-Klinik für Innere Medizin

Prof. Dr. Leopold ROSENMAYR, Institut für Soziologie der Universität Wien

Chefarzt Dr. Stefan RUDAS, Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien

Die Kommission ist als ständige Einrichtung vorgesehen, welche ihr zur Kenntnis gelangte Mängel und Mißstände in Pflegeheimen sowie Beschwerden und Anregungen zu behandeln hat. Sie wird als Beauftragte des Generaldirektors des Wiener Krankenanstaltenverbundes oder auf eigene Initiative weisungsfrei tätig.

Die Kommission ist auch eine unbürokratische Anlaufstelle für Patienten und deren Angehörigen sowie das Personal der Pflegeheime. Insbesondere besteht die Möglichkeit, daß sich Bedienstete der Pflegeheime unmittelbar und ohne Einhaltung des Dienstweges sowie auf Wunsch unter Zusicherung der Vertraulichkeit an die Mitglieder der Kommission wenden können.

Besonders stark hat die Hilfestellung zur außergerichtlichen Regelung von Patientenschäden zugenommen. Angesichts des generell großen Prozeßrisikos bei Arztprozessen wird diese rasche Hilfestellung der Wiener Patienten-anwaltschaft von allen Betroffenen geschätzt. Während der nun 3 1/2-jährigen Tätigkeit konnten Entschädigungen von mehr als 10 Millionen Schilling erwirkt werden.

Die Einrichtung der Wiener Patienten-anwaltschaft hat auch im Jahre 1995 großes in- und ausländisches Interesse gefunden. Im Bayerischen Landtag wurde ein Gesetzesentwurf nach dem Muster der Wiener Patienten-anwaltschaft eingebracht. Im Berichtsjahr hat auch die Hamburger Gesundheitssenatorin anlässlich ihres Besuches in Wien großes Interesse an der Wiener Patienten-anwaltschaft bekundet.

Die Wiener Patienten-anwaltschaft war bei der Ausstellung „Global Village“ im Februar 1995 im Wiener Rathaus und bei der „Paracelsus-Messe“ vom 30. November bis 3. Dezember 1995 im Wiener Messegelände präsent.

Tätigkeitsbericht

Die Wiener Patienten-anwaltschaft hat der Wiener Landesregierung alljährlich über ihre Tätigkeit zu berichten. Diese hat den Bericht dem Wiener Landtag vorzulegen. Im Jahre 1995 wurde Bericht über die Tätigkeit von 1. Juli 1993 bis 31. Dezember 1994 erstattet. In diesem Bericht wurden zur generellen Wahrung der Rechte und Interessen der Patienten folgende zwölf Empfehlungen abgegeben:

1. Niemand darf durch Anrufung der Wiener Patienten-anwaltschaft Nachteile erleiden
2. Wiener Patienten-anwaltschaft auch für Bedienstete der Stadt Wien
3. Haftpflichtversicherung für alle städtischen Krankenanstalten
4. Zentrale außergerichtliche Schadensabwicklung
5. Ehrenpflicht für alle Ärzte, am Verfahren vor der Schiedsstelle der Ärztekammer teilzunehmen
6. Anpassung der Vereinbarung der Stadt Wien mit der Ärztekammer für Wien
7. Nichteinrechnung der Zeit der außergerichtlichen Entschädigungsverhandlungen in die Verjährungsfrist
8. Beistellung der notwendigen Medikamente für Patienten bei Spitalsentlassung
9. Bessere Information hinsichtlich der Pflegegebühren bei „Asylierungen“
10. Verbesserung der Verrechnungsmodalitäten bei schreibunfähigen Pflegeheimpatienten
11. Erlassung eines Heimgesetzes
12. Wiener Patienten-anwaltschaft in Ethikkommissionen

Im Jahre 1995 waren im Zusammenhang mit der Tätigkeit der Wiener Patienten-anwaltschaft folgende allgemeine Trends erkennbar:

- Eine generelle Akzeptanz der Tätigkeit der Wiener Patienten-anwaltschaft nicht nur bei Patienten und deren Angehörigen, sondern auch bei allen Gesundheitsdiensten, Ärzten, Pflegediensten, Rettungsdiensten, Sozialversicherungsträgern, Privatversicherungen, Pharmaindustrie, Apotheken u. a. m.;
- eine Verbesserung des Vertrauensverhältnisses zwischen Bürgern und Gesundheitsdiensten in Wien;
- eine weiter zunehmende Sensibilität der Wiener Gesundheitsdienste für patientenrelevante Anliegen und Probleme. Sie zeigt sich insbesondere in der feststellbaren Praxis, daß die Wiener Patienten-anwaltschaft von patientenschädigenden Vorfällen unmittelbar informiert wird, um den Patienten oder Angehörigen objektive Aufklärung und Hilfestellung anbieten zu können;
- eine schnelle Schadensregulierung wird durch die gute Zusammenarbeit mit der Stadt Wien als Spitalsträger und den Haftpflichtversicherungsunternehmen ermöglicht. So konnte etwa der im Oktober 1995 im AKH der Stadt Wien verwechselte Patient innerhalb von zwei Monaten voll entschädigt werden;

– die Wiener Patienten-anwaltschaft wird als unabhängige und weisungsfreie Einrichtung in ihrer Funktion im Wiener Gesundheitswesen akzeptiert und respektiert. 1995 haben 6.436 Personen die Patienten-anwaltschaft kontaktiert, wobei 1.323 aktenmäßig festgehalten wurden. 1994 waren es 6.425 bzw. 1.055. Daraus ist ersichtlich, daß der aktenmäßig zu bearbeitende Teil stark gestiegen ist.

Nach dem Geschlecht waren es 771 (1994: 652) weibliche Personen, 512 (1994: 375) männliche Personen sowie 40 (1994: 28) anonyme Personen, daher unbekannt Personen.

Aus Wien kamen 992 (1994: 888) Personen, aus anderen Bundesländern waren es 331 (1994: 167). Der Herkunft nach waren es 1.321 Österreicher, nur zwei waren aus anderen Staaten. Der Patienten-anwaltschaft gingen zu 706 (1994: 526) Beschwerden über städtische Krankenanstalten, 115 (1994: 90) über sonstige Krankenanstalten, 103 (1994: 57) über städtische Pflegeheime, 9 (1994: 5) über private Pflegeheime; 98 (1994: 120) Beschwerden betrafen frei praktizierende Ärzte, 19 (1994: 29) Rettungs- und Krankenbeförderungsdienste, 68 (1994: 49) Sozialversicherungen, 205 (1994: 174) sonstige Bereiche wie z. B. Hauskrankenpflege, Soziale Dienste, Pflegegebühren im allgemeinen, Behindertenparkplätze, Heilbehelfe, allgemeine Hilfestellungen.