Die Wiener Patienten-anwaltschaft

Rechtsgrundlage: Gesetz über die Wiener Patienten-anwaltschaft, LGBl. für Wien Nr. 19/1992.

Die Wiener Patienten-anwaltschaft ist eine Einrichtung des Landes Wien. Sie besteht seit 1. Juli 1992 und wird vom unabhängigen Wiener Patienten-anwalt Prof. Dr. Viktor Pickl geleitet.

Das Gesetz beauftragt die Wiener Patienten-anwaltschaft 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 Krankenbeförderung, Dienste im Gesundheitsbereich, freipraktizierende Ärzte, Apotheken, Dentisten, Hebammen usw.

Die Tätigkeit der Wiener Patienten-anwaltschaft ist entsprechend dem gesetzlichen Auftrag sehr umfangreich und vielfältig:

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 Patienten-anwaltschaft nicht wirksam; der Wiener Patienten-anwalt und seine Mitarbeiter unterliegen jedoch der vollen Amtsverschwiegenheit;

Kosten und Abgaben sind bei Inanspruchnahme der Wiener Patienten-anwaltschaft nicht zu entrichten;

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

Die Wiener Patienten-anwaltschaft 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.

Inanspruchnahme:

1993: 5.950 Personen

1994: 6.425 Personen

1995: 6.436 Personen

1996: 6.522 Personen

Personal:

3 Juristen

1 Arzt (seit 1. April 1996)

6 Fach- und Kanzleikräfte

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

Anschrift der Wiener Patienten-anwaltschaft:

Schönbrunner Straße 7

1040 Wien

Tel.: 587 12 04

Fax: 586 36 99

Entwicklung der Aufgaben und Tätigkeit im Jahre 1996

4 Jahre nach Schaffung der Wiener Patienten-anwaltschaft 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 Patienten-anwaltschaft zu allgemeinen und konkreten Themen einholen. Mit der Wiener Patienten-anwaltschaft besteht erstmalig ein Ansprechpartner für alle Fragen und Probleme, die das Gesundheits- und Spitalswesen in Wien betreffen.

Tätigkeitsbereiche

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

Organisationshilfestellungen 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 gesetzlich festgelegte Mitwirkung der Wiener Patienten-anwaltschaft in den Ethikkommissionen und der Krankenhausfinanzierungsfonds-Kommission, zurückzuführen.

Außergerichtliche Entschädigung

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 5jährigen Tätigkeit konnten Entschädigungen von mehr als 20 Millionen Schilling erwirkt werden.

Verschuldensunabhängige Kompensation für Patientenschäden

Im Arbeitsübereinkommen der neuen Wiener Stadtregierung wurde die Schaffung der verschuldensunabhängigen Haftpflicht angekündigt. Damit wird einer ständigen Forderung des Wiener Patienten-anwaltes entsprochen werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Die notwendige Information über Patientenrechte erfolgt laufend über Print- und Telemedien sowie Schulungs- und Informationsveranstaltungen.

Tätigkeitsbericht

Die Wiener Patienten-anwaltschaft hat der Wiener Landesregierung alljährlich über ihre Tätigkeit zu berichten. Diese hat den Bericht dem Wiener Landtag vorzulegen. Zu den im letzten Tätigkeitsbericht erstatteten 12 Empfehlungen erfolgten im Jahre 1996 folgende Reaktionen:

Zu den Empfehlungen Nr. 1 und 2:

Niemand darf durch Anrufung der Wiener Patienten-anwaltschaft Nachteile erleiden.

Information an alle Bediensteten der Stadt Wien, daß die Wiener Patienten-anwaltschaft auch von ihnen in Anspruch genommen werden kann.

Beiden Empfehlungen wurde mit dem Erlaß des Wiener Krankenanstaltenverbundes – Generaldirektion, Rechtsbüro vom 29. Mai 1996, Zl. KAV-GD-159/96/R entsprochen.

Zur Empfehlung Nr. 3:

Haftpflichtversicherung für alle städtischen Krankenanstalten

Laut Mitteilung des Wiener Krankenanstaltenverbundes – Generaldirektion sind die erforderlichen Erhebungen im Gange. Die Wiener Patienten-anwaltschaft ist der Meinung, daß die Höhe der Entschädigungszahlungen durch die Stadt Wien in den abgelaufenen Jahren nicht allein für die Entscheidung über die Zweckmäßigkeit einer Betriebs-haftpflichtversicherung ausschlaggebend sein darf, weil es heute nicht mehr üblich und auch kaum vertretbar ist, Anspruchswerber auf den Gerichtsweg zu verweisen.

Mit den Bemühungen um außergerichtliche Schadensregulierungen und durch sogenannte Prozeßkostenablösen kann in vielen Fällen geholfen werden.

Die Diskussion um Schaffung einer verschuldensunabhängigen Patientenentschädigung wurde im Berichtsjahr hörbar. Mit einer geeigneten Härtefall-Regelung könnte das Fehlen von Haftpflichtversicherungen für Spitäler tragbar werden.

Zur Empfehlung Nr. 4:

Zentrale außergerichtliche Schadensabwicklung

Dieser Empfehlung wird entsprochen. Es wurde vereinbart, daß Schadensregulierungen zentral im Wege der Magistratsdirektion – Zivil- und Strafrechtsangelegenheiten bzw. der Generaldirektion – Rechtsbüro des Wiener Krankenanstaltenverbundes durchgeführt werden.

Zur Empfehlung Nr. 5:

Ehrenpflicht für alle Ärzte, am Verfahren vor der Schiedsstelle der Ärztekammer teilzunehmen

Dieser Empfehlung wurde mit Erlaß der Generaldirektion des Wiener Krankenanstaltenverbundes vom 23. April 1996, Zl. KAV-GD-162/96 entsprochen.

Zur Empfehlung Nr. 6:

Anpassung der Vereinbarung der Stadt Wien mit der Ärztekammer für Wien

Der Vorstand der Ärztekammer für Wien hat diesbezüglich bereits eine grundsätzlich positive richtungsweisende Entscheidung getroffen, die dazu erforderlichen Gespräche sind im Gange. Seit Abgabe der Empfehlung nimmt im Bedarfsfall auch ein zum Abschluß von Vereinbarungen befugter Vertreter der Stadt Wien auf Einladung an den Sitzungen der Schiedsstelle teil.

Zur Empfehlung Nr. 7:

Nichteinrechnung der Zeit der außergerichtlichen Entschädigungsverhandlungen in die Verjährungsfrist

Dem Mangel einer diesbezüglichen bundesgesetzlichen Regelung wird dadurch abgeholfen, daß die Wiener Patienten-anwaltschaft bei drohender Verjährung an die Stadt Wien und die Haftpflichtversicherungen mit dem Ersuchen um Abgabe einer Erklärung über den Verzicht der Verjährungseinrede herantritt. Derartigen Ersuchen wurde bisher ausnahmslos entsprochen. Auch darin kann ein positiver Trend zur Patientenorientierung gesehen werden.

Zur Empfehlung Nr. 8:

Beistellung der notwendigen Medikamente für Patienten bei Spitalsentlassung

Dieser Empfehlung wurde dadurch entsprochen, daß seit Mitte 1995 Spitalsrezepte auf Grund eines Vertrages der Österreichischen Apothekerkammer mit der Wiener Gebietskrankenkasse direkt verrechnet werden können. Schwierigkeiten ergeben sich bei fehlendem Nachweis der Versicherungsdeckung. Dazu müssen weitere Gespräche geführt werden.

Zur Empfehlung Nr. 9:

Bessere Information hinsichtlich der Pflegegebühren bei „Asylierung“

Nach Ansicht der Generaldirektion des Wiener Krankenanstaltenverbundes erfolgt eine ausreichende Information. Die Wiener Patienten-anwaltschaft wartet mögliche Auswirkungen auf diese Fragen im Zusammenhang mit der Einführung der leistungsorientierten Krankenhausfinanzierung ab.

Die Verwendung des Begriffes „Asylierung“ wird künftig nach Möglichkeit vermieden werden.

Zur Empfehlung Nr. 10:

Verbesserung der Verrechnungsmodalitäten bei schreibunfähigen Pflegeheimpatienten

Die Generaldirektion des Wiener Krankenanstaltenverbundes sieht die Problematik von möglichen Beweisschwierigkeiten nicht so gravierend, daß sie eine Abänderung des gegenständlichen Erlasses rechtfertigen würde.

Bei der Betreuung von Heimbewohnern kommt rechtlichen Aspekten besondere Bedeutung zu. Die Wiener Patienten-anwaltschaft widmet daher dem Rechtsschutz für Heimbewohner großes Augenmerk.

Zur Empfehlung Nr. 11:

Erlassung eines Heimgesetzes

Die Wiener Patienten-anwaltschaft hält diese Empfehlung aufrecht.

Zur Empfehlung Nr. 12:

Wiener Patienten-anwaltschaft in Ethikkommissionen

Dieser Empfehlung wird mit der Novellierung des Wiener Krankenanstaltengesetzes im Jahre 1997 entsprochen werden.

Statistische Vergleiche

Inanspruchnahme

1995: 6.436 davon 1.323 dokumentiert
 1996: 6.522 davon 1.332 dokumentiert

	1995	1996
Geschlecht:		
weiblich	771	770
männlich	512	548
anonym, daher unbekannt	40	14
Herkunft (Bundesland):	1995	1996
Wien	992	1.022
aus anderen Bundesländern	331	310
Herkunft (Staat):	1995	1996
Österreich	1.321	1.323
aus anderen Staaten	2	9
Betroffenheit		
von den dokumentierten Inanspruchnahmen betrafen:		
Städtische Krankenanstalten	1995	1996
(insgesamt)	706	684
Sonstige Krankenanstalten (insgesamt)	115	124
Städtische Pflegeheime (insgesamt)	103	52
	1995	1996
Private Pflegeheime (insgesamt)	9	12
Freipraktizierende Ärzte (insgesamt)	98	131
Rettungs- und Krankenbeförderungsdienste (insgesamt)	19	33
Sozialversicherungen (insgesamt)	68	102
Private Versicherungen	0	10
Apotheken und Pharmaindustrie	2	4
Sonstige Bereiche	205	180
(z. B. Hauskrankenpflege, Soziale Dienste, Pflegegebühren allgemein, Behindertenparkplätze, Heilbehelfe, allgemeine Hilfestellungen).		