

Wiener Patientenanwaltschaft

Rechtsgrundlage: 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. Er wurde nach Ablauf der Funktionsperiode mit 1. Juli 1997 neuerlich auf die Dauer von 5 Jahren bestellt.

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, freipraktizierende Ärzte, Apotheken, Dentisten, Hebammen usw.

Die Tätigkeit der Wiener Patientenanwaltschaft 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 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.

Inanspruchnahme:

- 1993: 5.950 Personen

- 1994: 6.425 Personen

- 1995: 6.436 Personen

- 1996: 6.522 Personen

- 1997: 6.594 Personen

Personal:

- 3 Juristen

- 1 Arzt (bis 30. April 1997)

- 6 Fach- und Kanzleikräfte

- 1 Amtsgehilfe

- 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

Entwicklung der Aufgaben und Tätigkeit im Jahre 1997

Fünf 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 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 6jährigen Tätigkeit konnten Entschädigungen in der Höhe von rund 29 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. Am 20. November 1997 wurden Richtlinien für eine „Rasche finanzielle Hilfe bei Medizinschäden in Härtefällen“ beschlossen, welche seit 1. Jänner 1998 angewendet werden. Die Stadt Wien stellt dafür für das Jahr 1998 Sondermittel in der Höhe von 8,5 Millionen Schilling zur Verfügung.

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. Anlässlich der Behandlung des letzten Tätigkeitsberichtes im Landtag am 28. November 1997 wurde dem Wiener Patienten-anwalt erstmalig das Rederecht im Wiener Landtag eingeräumt.

Statistische Vergleiche

Inanspruchnahme

1996:	6.522	davon 1.332 dokumentiert
1997:	6.594	davon 1.379 dokumentiert

Geschlecht:	1996	1997
weiblich	770	783
männlich	548	583
anonym, daher unbekannt	14	13
Herkunft (Bundesland)	1996	1997
Wien	1.022	1.072
aus anderen Bundesländern	310	307
Herkunft (Staat):	1996	1997
Österreich.....	1.323	1.376
aus anderen Staaten	9	3
Betroffenheit	1996	1997
von den dokumentierten Inanspruchnahmen betrafen:		
Städtische Krankenanstalten (insgesamt)	684	687
		493

	1996	1997
Sonstige Krankenanstalten (insgesamt)	124	149
Städtische Pflegeheime (insgesamt)	52	43
Private Pflegeheime (insgesamt)	12	11
Freipraktizierende Ärzte (insgesamt)	131	167
Rettungs- und Krankentransportdienste (insgesamt)	33	30
Sozialversicherungen (insgesamt)	102	99
Private Versicherungen	10	6
Apotheken und Pharmaindustrie	4	6
Sonstige Bereiche	180	181
(z.B. Hauskrankenpflege, Soziale Dienste, Pflegegebühren allgemein, Behinderten- parkplätze, Heilbehelfe, allgemeine Hilfestellungen).		