

# Wiener Patienten-anwaltschaft (WPA)

Die Wiener Patienten-anwaltschaft (WPA) ist eine Einrichtung des Landes Wien. Sie besteht seit 1. Juli 1992 und wird vom unabhängigen Wiener Patienten-anwalt 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 WPA mit der **Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Patienten** in allen Bereichen des Gesundheitswesens in Wien. Die Rechtsgrundlage bildet das Gesetz über die Wiener Patienten-anwaltschaft, LGBL. für Wien Nr. 19/1992.

Die Zuständigkeit umfasst daher Krankenanstalten, Pflegeheime, Rettung und Krankenbeförderung, Dienste im Gesundheitsbereich, freipraktizierende Ärzte, Apotheken, Dentisten, Hebammen usw.

Die **Tätigkeit** der WPA 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 zur Abstellung derselben
- 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 und 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 WPA nicht wirksam, der Wiener Patienten-anwalt und seine Mitarbeiter unterliegen jedoch der vollen Amtsverschwiegenheit. Kosten und Abgaben sind bei Inanspruchnahme der WPA nicht zu entrichten. Die Funktion eines Rechtsanwaltes übt der Wiener Patienten-anwalt nicht aus. Er kann daher niemanden vor Gericht oder Behörden vertreten.

Die WPA 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.

## Personal

5 Juristen

2 Ärzte in Teilzeit

5 Fach- und Kanzleikräfte

1 Amtsgehilfe

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

## Anschrift der WPA:

Schönbrunner Straße 7

1040 Wien

Tel.: 587 12 04

Fax: 586 36 99

e-mail: [post@wpa.magwien.gv.at](mailto:post@wpa.magwien.gv.at)

## Entwicklung der Aufgaben und Tätigkeit im Jahr 1999

7 Jahre nach Schaffung der WPA 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 vermehrt durch Medien, welche die Meinung der WPA zu allgemeinen und konkreten Themen einholen. Mit der WPA besteht erstmalig ein Ansprechpartner für alle Fragen und Probleme, die das Gesundheits- und Spitalswesen in Wien betreffen.

1999 hat sich die Inanspruchnahme der WPA durch Verunsicherung der Patienten im Zusammenhang mit Medienberichten über Ereignisse in oberösterreichischen Spitälern im Vergleich zum Vorjahr um 690 Fälle erhöht.

### 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 WPA 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 WPA von allen Betroffenen geschätzt. Während der nun 8-jährigen Tätigkeit konnten Entschädigungen in der Höhe von ATS 57 Mio. 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 Patientenanwaltes entsprochen. Am 20. November 1997 wurden Richtlinien für eine „Rasche finanzielle Hilfe bei Medizinschäden in Härtefällen“ beschlossen, welche seit 1. Jänner 1998 angewendet werden.

Im Hinblick auf die oft schwierige Beweissituation bei Medizinschäden ist es die Absicht der Stadt Wien, Patienten, die in einer Krankenanstalt oder einem Pflegeheim der Stadt Wien im Zusammenhang mit einer medizinischen Untersuchung oder Behandlung Schaden erlitten haben, generell, vor allem aber in besonderen Härtefällen rasche finanzielle Hilfe zu geben.

Zu diesem Zweck wurde unter dem Vorsitz des Wiener Patientenanwaltes ein Beirat eingerichtet, welcher über die Leistung dieser finanziellen Hilfe in Härtefällen Empfehlungen abgibt.

Erstmalig wurden dafür seitens der Stadt Wien im Jahr 1998 Sondermittel in der Höhe von ATS 8,5 Mio. zur Verfügung gestellt.

Nach den Vergaberichtlinien hat der Beirat über seine Tätigkeit dem Wiener Krankenanstaltenverbund jährlich zu berichten. Im Berichtsjahr 1999 wurde die Auszahlung von finanziellen Hilfen im Gesamtbetrag von ATS 5.778.000 empfohlen.

Gesamtzahl der behandelten Fälle (1999):	70
davon positiv erledigt:	63
davon negativ mit Ablehnung erledigt:	6
davon noch offen:	1

Die derzeitige Regelung gilt nur für Patienten, die in einer Krankenanstalt oder einem Pflegeheim der Stadt Wien Schaden erlitten haben. Alle anderen Spitäler in Wien, bzw. deren Haftpflichtversicherer zeigen bereits Aufgeschlossenheit für analoge Lösungen, die in Einzelfällen schon durchgeführt werden.

Manche Patienten, die die Hilfe der WPA in Anspruch nehmen wollten, hatten ihren Hauptwohnsitz außerhalb von Wien und konnten nach den derzeitigen Richtlinien diese Hilfe nicht erhalten. Die zuständigen Entscheidungsträger der Bundesländer Niederösterreich und Burgenland wurden daher über die Wiener Regelung informiert. In den Ländern Kärnten und Vorarlberg werden ähnliche Regelungen wie in Wien in Aussicht genommen.

### Öffentlichkeitsarbeit

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

### Statistische Vergleiche

---

#### Inanspruchnahme

---

1993: 5.950 Personen

1994: 6.425 Personen

1995: 6.436 Personen

1996: 6.522, davon 1.332 dokumentiert

1997: 6.594, davon 1.379 dokumentiert

1998: 6.625, davon 1.490 dokumentiert

1999: 7.315 davon 1.505 dokumentiert

---

Geschlecht:	1996	1997	1998	1999
weiblich .....	770	783	800	818
männlich .....	548	583	679	676
anonym, daher unbekannt ..	14	13	11	11

Herkunft (Bundesland):	1996	1997	1998	1999
Wien.....	1.022	1.072	1.135	1.154
aus anderen Bundesländern..	310	307	355	351

Herkunft (Staat):	1996	1997	1998	1999
Österreich.....	1.323	1.376	1.485	1.496
aus anderen Staaten.....	9	3	5	9

Von den dokumentierten Inanspruchnahmen betrafen:	1997	1998	1999
Städtische Krankenanstalten (insgesamt) .....	687	756	821
Sonstige Krankenanstalten (insgesamt) .....	149	162	216
Städtische Pflegeheime (insgesamt) .....	43	58	45
Private Pflegeheime (insgesamt) .....	11	12	14
Freipraktizierende Ärzte (insgesamt) .....	167	174	138
Rettungs- und Krankenbeförderungsdienste (insgesamt) .....	30	30	23
Sozialversicherungen (insgesamt) .....	99	80	80
Private Versicherungen .....	6	15	1
Apotheken und Pharmaindustrie .....	6	5	3
Sonstige Bereiche .....	181	198	164
(z. B. Hauskrankenpflege, Soziale Dienste, Pflegegebühren allgemein, Behindertenparkplätze, Heilbehelfe, allgemeine Hilfestellungen).			

Anmerkung:

Soweit in diesem Bericht bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männlichen Formen angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.