

Wiener Patienten-anwaltschaft (WPA)

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

Anschrift der Wiener Patienten-anwaltschaft:

Schönbrunner Straße 7, 1040 Wien

Tel.: 587 12 04, Fax: 586 36 99

E-mail: post@wpa.magwien.gv.at

Die Wiener Patienten-anwaltschaft (WPA) ist eine Einrichtung des Landes Wien. Sie besteht seit 1. Juli 1992 und wurde vom unabhängigen Wiener Patienten-anwalt Prof. Dr. Viktor Pickl geleitet, welcher am 6. Februar 2001 unerwartet verstorben ist.

Das Gesetz beauftragt die WPA 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 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, 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:

Im Berichtsjahr waren bei der WPA beschäftigt:

- 5 Juristen
- 2 Ärzte in Teilzeit
- 5 Fach- und Kanzleikräfte
- 1 Amtshilfe

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

Entwicklung der Aufgaben und Tätigkeiten im Jahr 2000

Auch 8 Jahre nach Schaffung der Wiener Patienten-anwaltschaft ist weiterhin 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 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.

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 9-jährigen Tätigkeit konnten Entschädigungen in der Höhe von ca. ATS 69 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. Seitens der Stadt Wien wurden im Jahr 2000 wieder Sondermittel in der Höhe von ATS 8,5 Mio. zur Verfügung gestellt.

Nach den Vergaberichtlinien hat der Beirat über seine Tätigkeit dem Wiener Krankenanstaltenverband jährlich zu berichten. Im Berichtsjahr 2000 wurde die Auszahlung von finanziellen Hilfen im Gesamtbetrag von ATS 8.217.284 empfohlen.

Gesamtzahl der behandelten Fälle (2000): 76

davon positiv erledigt: 63

davon negativ mit Ablehnung erledigt: 9

davon noch offen: 4

Diese Regelung gilt nur für Patienten, die in einer Krankenanstalt oder einem Pflegeheim der Stadt Wien Schaden erlitten haben.

Im Berichtszeitraum wurde unter Mitwirkung des Wiener Patientenanwaltes ein weiterer Schritt in Richtung verschuldensunabhängige Patientenentschädigung gesetzt.

Daraus resultierend wurde im Jänner 2001 vom Nationalrat in einer Novelle zum Krankenanstaltengesetz beschlossen, dass vom Kostenbeitrag, den die stationären Patienten bezahlen müssen, ein Betrag von ATS 10 zur Entschädigung nach Schäden zu verwenden ist, die durch die Behandlung in Krankenanstalten entstanden sind und bei denen eine Haftung des Rechträgers nicht eindeutig gegeben ist. Dieser Betrag wird der WPA zur Verfügung gestellt und im Zuge eines Prüfungsverfahrens an betroffene Patienten zur Auszahlung gebracht.

Öffentlichkeitsarbeit

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

Anmerkung:

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

Statistische Vergleiche der WPA

Bezeichnung	1996	1997	1998	1999	2000
Inanspruchnahme					
Insgesamt	6.522	6.594	6.625	7.315	7.219
davon dokumentiert	1.332	1.379	1.490	1.505	1.309
Geschlecht der Patienten					
Weiblich	770	783	800	815	715
Männlich	548	583	679	676	588
Unbekannt, weil anonym	14	13	11	11	6
Herkunftsbundesland					
Wien	1.022	1.072	1.135	1.154	928
andere Bundesländer	310	307	355	351	381
Herkunftsstaat					
Österreich	1.323	1.376	1.485	1.496	1.301
andere Staaten	9	3	5	9	8
Von den dokumentierten Beschwerden betrafen:					
Städtische Krankenanstalten	687	756	821	642	
Sonstige Krankenanstalten	149	162	216	183	
Städtische Pflegeheime	43	58	45	29	
Private Pflegeheime	1	12	14	15	
Freipraktizierende Ärzte	16	174	138	143	
Rettungs- und Krankenbeförderungsdienste	30	30	23	24	
Sozialversicherungen	99	80	80	81	
Private Versicherungen	6	15	1	3	
Apotheken und Pharmaindustrie	6	5	3	3	
Sonstige Bereiche ¹⁾	181	198	164	186	

¹⁾ Hauskrankenpflege, Soziale Dienste, Pflegegebühren, Behindertenparkplätze, Heilbehelfe, allgemeine Hilfestellungen etc.