



2024

TÄTIGKEITSBERICHT

der Salzburger Patientenvertretung
vom 01.01.2024 - 31.12.2024



LAND
SALZBURG

***„Wir sind für SIE da -
Gutes tun und es gut tun!“***

Unabhängig - Weisungsfrei - Kostenlos

INHALTSVERZEICHNIS

1	Worte der Patientenvertreterin	4
2	Gesetzliche Grundlagen und Zuständigkeiten	6
2.1	Gesetzliche Grundlagen	6
2.2	Aufgaben und Zuständigkeiten	6
3	Servicestelle für Patient:innen von Gesundheitseinrichtungen und deren Vertrauenspersonen	7
3.1	Vorgehensweise bei Schadensfällen	7
3.2	Schlichtungssitzungen	8
3.3	Qualitäts- und Risikomanagement	9
4.	Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds	9
5	Patientenverfügungen.....	10
6	Sterbeverfügungen.....	11
7	Ethikkommission	11
8	ELGA-Ombudsstelle - Standort Salzburg	12
9	Geschäftsfälle	13
9.1	Übersicht	13
9.1.1	Anfragen und Beratungen	14
9.1.2	Fälle (aktenmäßige Bearbeitung)	15
9.2	Geschäftsfälle im Jahresvergleich	16
9.2.1	Krankenanstalten.....	17
9.2.2	Niedergelassene Ärzt:innen.....	19
10	Entschädigungen	20
11	Internes.....	20
11.1	Team	20
11.2	Personelle Veränderungen und organisatorische Entwicklungen	20
11.3	Sprechtag/Öffentlichkeitsarbeit.....	21
12	Veranstaltungen, Tagungen, Vernetzungen und Fortbildungen	21
12.1	Veranstaltungen, Tagungen und Vernetzungen	21
12.2	Fortbildungen	22
12.3	Vorträge	23
12.4	Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen, Institutionen und Verbänden	23
13	Mitarbeit in Gremien und Kommissionen	23
14	Die Arbeitsgemeinschaft Patient:innen- und Pflege-Anwält:innen Österreichs.....	24

1 Worte der Patientenvertreterin

„WIR SIND FÜR SIE DA - GUTES TUN UND ES GUT TUN!“



Mit großer Freude darf ich Ihnen den Tätigkeitsbericht der Salzburger Patientenvertretung für das Jahr 2024 präsentieren.

Der Bericht dokumentiert nicht nur Zahlen, Fälle und Entwicklungen,

sondern spiegelt vor allem wider, was unsere tägliche Arbeit ausmacht: das Engagement für Patient:innen, ihre Rechte, ihre Anliegen - und nicht zuletzt ihr Vertrauen.

Im Zentrum unserer Tätigkeit steht der Mensch in einer oft belastenden Lebenssituation. Krankheit, Unsicherheit, fehlende Information oder auch Konflikte im medizinischen Behandlungsprozess sind Herausforderungen, die Patient:innen nicht allein bewältigen sollen. Unsere Aufgabe ist es, zuzuhören, aufzuklären, zu vermitteln und rechtlich zu unterstützen. Und das unabhängig, kostenfrei, unbürokratisch und mit hohem fachlichem Anspruch.

Ein bewegtes Jahr 2024: Entwicklungen und Schwerpunkte

Auch 2024 war geprägt von einem hohen Beratungs- und Unterstützungsbedarf. Mit 865 Anfragen, 430 aktenmäßig bearbeiteten Fällen und 195 errichteten Patientenverfügungen zeigt sich erneut die zentrale Rolle der Patientenvertretung als Anlaufstelle für Menschen, die sich im Gesundheitssystem nicht ausreichend gehört oder verstanden fühlen.

Besonders hervorheben möchte ich, dass es uns gelungen ist, alle Rückstände aus der pandemiebedingten Ausnahmesituation der Vorjahre abzubauen. Dadurch konnten Wartezei-

ten bei der Errichtung von Patientenverfügungen vollständig vermieden werden - ein großer Schritt im Sinne von Bürger:innennähe und Servicequalität.

Ein weiterer wichtiger Schritt war die Einführung monatlicher Sprechtage. Seit Herbst 2024 haben Bürger:innen die Möglichkeit, jeden ersten Montag im Monat ohne Anmeldung direkt zur Salzburger Patientenvertretung zu kommen. Dieses niederschwellige Angebot wurde gut angenommen.

Zudem wurde im Herbst 2024 das Arbeitsübereinkommen mit der Salzburger Ärztekammer umfassend überarbeitet. Im Zentrum dieser Neufassung stand die Einführung eines strukturierten Schlichtungsverfahrens, das es ermöglicht, Beschwerden über medizinische Behandlungen rasch, rechtssicher und einvernehmlich zu klären. Damit wurde ein Meilenstein gesetzt - im Sinne der Patient:innen, aber auch der Ärzt:innen, die eine sachliche Aufarbeitung unterstützen.

Ein besonders dringliches Anliegen der Patientenvertretung stellt die Situation von Long COVID-Betroffenen dar. Im vergangenen Jahr haben wir uns intensiv für eine bessere Versorgung dieser Patient:innengruppe eingesetzt. Unsere Forderung war und ist es, spezialisierte Kompetenzzentren sowie bedarfsgerechte Rehabilitationsangebote auszubauen, um eine adäquate medizinische und therapeutische Betreuung sicherzustellen. Im Herbst 2024 fand dazu ein Runder Tisch mit Vertreter:innen aus Politik, Medizin und Betroffenenorganisationen statt, um gemeinsam Lösungsansätze zu erarbeiten und die Versorgungslage zu verbessern.

Rechtliche Vorsorge, Patientenverfügungen und Sterbeverfügungen

Die Zahl der durch uns errichteten Patientenverfügungen ist im Vergleich zum Vorjahr etwas gesunken, was auf den Abbau der Corona-Rückstände im Jahr 2023 zurückzuführen ist. Die Nachfrage bleibt dennoch hoch - ein Zeichen dafür, dass Menschen zunehmend den Wunsch haben, ihre medizinische Selbstbestimmung rechtlich abzusichern.

Auch im Bereich der Sterbeverfügungen wurde intensiv gearbeitet. Die rechtlichen und menschlichen Anforderungen auf diesem hochsensiblen Feld erfordern Zeit, Empathie und fundierte Beratung.

Ein starkes Team - ein starkes Netzwerk

All das wäre nicht möglich, ohne das große Engagement meines Teams. Unsere juristischen und administrativen Mitarbeiter:innen leisten tagtäglich wertvolle Arbeit - mit hoher fachlicher Qualität und großem menschlichen Einsatz. Dafür danke ich von Herzen.

Ebenso danke ich allen, die unsere Arbeit 2024 unterstützt haben - insbesondere unseren engagierten Patient:innen, dem Gesund-

heitsressort, unseren Kooperationspartner:innen sowie den Mitarbeiter:innen im Gesundheitswesen. Ohne ihre Expertise, ihr Mitdenken und ihre Menschlichkeit wäre vieles nicht möglich gewesen.

Blick nach vorn

Die Herausforderungen im Gesundheitssystem bleiben. Die demografische Entwicklung, der Fachkräftemangel, die Digitalisierung sowie Fragen der Verteilungsgerechtigkeit werden uns auch künftig intensiv beschäftigen. Umso wichtiger ist es, dass es starke und verlässliche Strukturen gibt, die die Stimme der Patient:innen vertreten.

Die Salzburger Patientenvertretung wird auch in Zukunft alles daransetzen, diesem Anspruch gerecht zu werden - mit fachlicher Kompetenz, rechtlicher Klarheit und menschlicher Zuwendung.

Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell
Leitung Salzburger Patientenvertretung

2 Gesetzliche Grundlagen und Zuständigkeiten

Die Salzburger Patientenvertretung ist eine unabhängige und weisungsfreie Institution des Landes Salzburg zur Umsetzung der Patient:innenrechte.

2.1 Gesetzliche Grundlagen

- Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten (§ 11e KAKuG „Patientenvertretung“)
- Salzburger Krankenanstaltengesetz (§ 22 SKAG „Salzburger Patientenvertretung“)
- Salzburger Patientinnen- und Patientenentschädigungs-Gesetz (§ 6 (3) PEG „Geschäftsstelle des Fonds“)
- Patientenverfügungsgesetz (§ 6 (1) 4 PatVG „Errichtung“)
- Sterbeverfügungsgesetz (§ 3 Z 6, § 8 StVfG)

2.2 Aufgaben und Zuständigkeiten

A.) Patientenvertretung, § 22 SKAG

Wahrung und Sicherstellung der Rechte und Interessen der Patient:innen von

- Krankenanstalten
- Kuranstalten
- Hilfs- und Rettungsdiensten

Die Patientenvertretung hat insbesondere:

- a) Beschwerden entgegenzunehmen, den Sachverhalt zu ermitteln und auf eine außergerichtliche Bereinigung von Konflikten hinzuwirken;
- b) Mängel und Missstände im Bereich von Krankenanstalten, Kuranstalten und Hilfs- und Rettungsdiensten dem jeweiligen Rechtsträger aufzuzeigen;

- c) Patient:innen und Kurgäste über deren Rechte zu informieren;
- d) Anregungen für Verbesserungen entgegenzunehmen, zu prüfen und gegebenenfalls weiterzuleiten;
- e) Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten und weiterzuleiten;
- f) zu Gesetzes- und Verordnungsentwürfen Stellung zu nehmen, soweit sie den Aufgabenbereich der Patientenvertretung betreffen;
- g) mit Patient:innenselbsthilfegruppen, die Patient:inneninteressen wahrnehmen, zusammenzuarbeiten;
- h) im Qualitäts- und Risikomanagement von Krankenanstalten mitzuwirken;
- i) Erfahrungen mit Sozialversicherungsträgern und anderen im Gesundheitswesen tätigen Einrichtungen auszutauschen.

B.) Geschäftsstelle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds, § 6 (3) PEG

Der Patientenvertretung obliegt die Geschäftsstelle des PatientInnenentschädigungsfonds. In der Entschädigungskommission führt die Patientenvertreterin den Vorsitz.

C.) Patientenverfügungen, § 6 (1) 4 PatVG

Information und Errichtung von Patientenverfügungen (kostenlos).

D) Sterbeverfügungen, § 8 StG

Information und Errichtung von Sterbeverfügungen (kostenlos).

E) Ethikkommission, § 30 SKAG

Mitglied mit Sitz- und Stimmrecht

F) Pflegeanwaltschaft, § 27a PG

Pflegeanwaltschaft zur Wahrung und Sicherstellung der Rechte und Interessen von Bewohner:innen von Senioren- und Seniorenpflegeheimen im Bereich von vermuteten „Pflegefehlern“.

G) Schlichtungskommissionen, Salzburger Ärztekammer und Landes Zahnärztekammer

- a) Arbeitsübereinkommen von 17.10./18.11.2024 zwischen Patientenvertretung und Ärztekammer betreffend niedergelassener Ärzt:innen im Bundesland Salzburg
- b) Arbeitsübereinkommen vom 18.05.2006/09.11.2022 zwischen Patientenvertretung und Landes Zahnärztekammer betreffend niedergelassener Zahnärzt:innen im Bundesland Salzburg

H) Salzburger Gesundheitsfonds, § 22 Abs. 1f SAGES-G

Mitglied in der Gesundheitsplattform mit Sitz- und Stimmrecht

I) ELGA-Ombudsstelle, § 17 GTelG, Elga-VO

Vereinbarung vom 04.08.2016, Standort der ELGA-Ombudsstelle des Bundes im Bundesland Salzburg

3 Servicestelle für Patient:innen von Gesundheitseinrichtungen und deren Vertrauenspersonen

3.1 Vorgehensweise bei Schadensfällen

Die Salzburger Patientenvertretung prüft auf außergerichtlicher Ebene und ist zentrale Anlaufstelle für Patient:innen von Gesundheitseinrichtungen und deren Vertrauenspersonen.

Jede:r Bürger:in kann sich mit einem Anliegen telefonisch, schriftlich oder persönlich, im Rahmen der Öffnungszeiten, an die Patientenvertretung wenden.

Die Patientenvertretung ist in ihrer Tätigkeit weisungsfrei.

Das Vorbringen (Beschwerden, Anregungen und Mitteilungen) der Patient:innen bezieht sich auf

- a) vermutete Behandlungsfehler
- b) fehlende/mangelnde Aufklärung/Information
- c) kein Erhalt von Krankengeschichte, Befunde, etc.
- d) Hygienemängel
- e) Verhalten von Personen der betroffenen Einrichtung sowie Datenschutzverletzungen
- f) Kommunikation und Umgang mit Patient:innen und Angehörigen

Die Bearbeitung der Fälle erfolgt systematisch und umfasst mehrere Schritte:

- a) Erstgespräch mit Patient:innen bzw. Vertrauenspersonen zur Erfassung des Sachverhaltes
- b) Anforderung und Auswertung medizinischer Unterlagen (Krankengeschichte, Befunde)
- c) Einholung schriftlicher Stellungnahmen der behandelnden Ärzt:innen oder Einrichtungen
- d) Juristische Prüfung
In Schadensfällen, bei denen von einer zivilrechtlichen Haftung ausgegangen wird, werden direkte Verhandlungen mit den Krankenanstalten, Haftpflichtversicherungen, der Ärztekammer und Seniorenheimen geführt und versucht, eine Schadenersatzleistung zu erreichen.
- e) Bei Bedarf werden zur fachlichen Beurteilung medizinische Gutachten von gerichtlich anerkannten medizinischen Sachverständigen eingeholt. Die Salzburger Patientenvertretung leistet hier die Vorarbeit in Bezug auf die maßgeblichen Fragestellungen.
- f) Durchführung von Schlichtungssitzungen

Einige Fälle werden in einem gemeinsamen Patient:innen-Ärzt:innen-Gespräch geklärt. Der Salzburger Patientenvertretung obliegt hier neben der Mediation die rechtliche Beratung.

Die meisten Vorbringen/ Fälle konnten im Berichtsjahr 2024 zur Zufriedenheit der Patient:innen geklärt werden.

3.2 Schlichtungssitzungen

Im Jahr 2024 fanden nachstehende außergerichtliche Schlichtungssitzungen statt:

- a) **Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH (SALK) / Qualitäts-, Risiko- und Ethikmanagement**

5 Sitzungen

Behandelt wurden ca. 23 Fälle pro Sitzung.

- b) **AUVA Unfallkrankenhaus Salzburg / Wiener Städtische Versicherung AG**

4 Sitzungen

Behandelt wurden ca. 7 Fälle pro Sitzung.

- c) **Landeszahnärztekammer**

3 Sitzungen

Behandelt wurden ca. 10 Fälle pro Sitzung.

- d) **Kardinal Schwarzenberg Klinikum GmbH**

2 Sitzungen

Behandelt wurden ca. 6 Fälle pro Sitzung.

- e) **Ärztekammer Salzburg**

Im Herbst 2024 wurde gemeinsam mit der Ärztekammer Salzburg das bestehende Arbeitsübereinkommen überarbeitet und erweitert. Ziel war es, den strukturierten Umgang mit Patient:innenbeschwerden weiter zu verbessern und die außergerichtliche Konfliktlösung zu stärken. Im Zuge dieser Überarbeitung wurde eine Schlichtungssitzung eingeführt.

Diese neue Verfahrensform ermöglicht es, Beschwerden - insbesondere im Bereich Kommunikation, Aufklärung und Behandlung - in einem nichtöffentlichen Rahmen mit rechtlicher und medizinischer Expertise zu behandeln. Die Schlichtungssitzung dient als niedrigschwellige, rasche und bürgerfreundliche Alternative zu gerichtlichen Verfahren und fördert zugleich die Wiederherstellung des Vertrauens zwischen Patient:innen und Ärzt:innen.

f) Haftpflichtversicherungen

Zusätzlich fanden im Jahr 2024 mehrere Gespräche und Verhandlungen mit Haftpflichtversicherungen sowie verantwortlichen Entscheidungsträger:innen statt.

3.3 Qualitäts- und Risikomanagement

Die Salzburger Patientenvertretung misst dem Qualitäts- und Risikomanagement auch im Berichtsjahr 2024 hohe Bedeutung bei. Durch die aktive Mitwirkung in diesem Bereich leistet die Patientenvertretung einen wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung der Patient:innensicherheit und Versorgungsqualität.

Im Berichtszeitraum fanden

5 Termine

mit Krankenanstalten statt. In diesen Gesprächen wurden Anliegen von Patient:innen besprochen und gezielte Vorschläge zur Optimierung von Abläufen sowie zur Verbesserung der Behandlungsqualität unterbreitet.

Die Rückmeldungen der Krankenanstalten wurden von der Patientenvertretung dokumentiert und analysiert. Auf dieser Grundlage konnten konkrete Verbesserungen und Anpassungen im Umgang mit Patient:innen

sowie in der medizinischen Versorgung angestoßen werden.

Die Arbeit im Qualitäts- und Risikomanagement trägt damit wesentlich zur Erhöhung der Versorgungsqualität und zur Stärkung der Patient:innenzufriedenheit in Salzburg bei.

4. Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds

Im Falle einer Haftungsablehnung prüft die Salzburger Patientenvertretung, ob in weiterer Folge ein Antrag an den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds gestellt werden kann.

Dies ist dann der Fall, wenn

- eine Haftung einer öffentlichen oder privaten gemeinnützigen Krankenanstalt nicht eindeutig gegeben war oder
- eine seltene, schwerwiegende Komplikation zu erheblichen Schäden geführt hat.

Der PatientInnenentschädigungsfonds ist ein Fonds mit eigener Rechtspersönlichkeit, dessen Geschäftsstelle die Salzburger Patientenvertretung ist.

Die Höhe der Entschädigung, welche zuerkannt werden kann, ist mit EUR 22.000,00 begrenzt; bei Vorliegen einer besonderen sozialen Härte mit EUR 70.000,00. Die Entscheidung trifft eine dreiköpfige Kommission. Die Kommission besteht aus der Patientenvertreterin als Vorsitzenden, einem rechtskundigen Bediensteten des Amtes der Landesregierung und einer von der Ärztekammer Salzburg vorgeschlagenen Spitalsärztereferentin.

Der PatientInnenentschädigungsfonds finanziert sich durch die von den Trägern der öffentlichen und gemeinnützigen privaten Krankenanstalten eingehobenen Kostenbeiträge. Seit dem 01.01.2001 ist für jeden Verpflegstag ein Kostenbeitrag von EUR 0,73 einzuheben, dies für maximal 28 Tage im Jahr.

Im Jahr 2024 trat die Entschädigungskommission zu

4 Sitzungen

zusammen.

2024 bearbeitete die Entschädigungskommission 49 Anträge (= Fälle)

Von den behandelten Fällen erfolgten

- 16 Zusprüche
- 24 Ablehnungen
- 9 Vertagungen

Im Jahr 2024 wurden Entschädigungen in Höhe von € 95.375,00 zugesprochen

Nähere Informationen im Tätigkeitsbericht des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds.

5 Patientenverfügungen

Die Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen ist weiterhin ein zentraler Aufgabenbereich der Salzburger Patientenvertretung. Die juristischen Mitarbeiterinnen der Salzburger Patientenvertretung führen Rechtsberatungen zu Fragen rund um die Patientenverfügung durch.

Eine Patientenverfügung ist eine Willenserklärung, mit der man eine medizinische Behandlung im Voraus ablehnen kann, falls die Person nicht mehr entscheidungsfähig sein sollte. Nach einer ärztlichen Aufklärung kann eine verbindliche Patientenverfügung in der Salzburger Patientenvertretung errichtet werden.

Die Errichtung erfolgt kostenfrei und ohne Wartezeit - ein Termin kann zeitnah vereinbart werden.

Auf Wunsch werden Patientenverfügungen auch direkt in Seniorenwohnhäusern und Krankenanstalten errichtet.

Eine verbindliche Patientenverfügung gilt für den Zeitraum von längstens acht Jahren. Damit die Verbindlichkeit aufrecht bleibt, muss die Patientenverfügung vor Ablauf der acht Jahre durch Wiederholung der ärztlichen Aufklärung erneuert werden. Eine neuerliche rechtliche Belehrung ist bei einer Erneuerung nicht mehr zwingend notwendig.

Die seit Jahren angekündigte Implementierung der Patientenverfügungen in die elektronische Gesundheitsakte (ELGA) ist auch im Berichtsjahr noch nicht umgesetzt worden.

Patientenverfügungen, die bei der Salzburger Patientenvertretung errichtet werden, werden auf Wunsch der Patient:innen im Krankenhausinformationssystem der Landeskliniken Salzburg abgespeichert.

Auf der Homepage der Salzburger Patientenvertretung stehen Informationsbroschüren zum Download zur Verfügung. Auf Anfrage werden Broschüren und Informationsmaterial auf dem Postweg zugesandt.

Im Jahr 2024 wurden

362 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt

195 verbindliche Patientenverfügungen einschließlich 13 Erneuerungen errichtet und

172 Patientenverfügungen im Krankenhausinformationssystem der Landeskliniken Salzburg registriert

Die Zahl der Errichtungen 2024 liegt unter jener des Vorjahres (hier wurden 307 Patientenverfügungen errichtet).

Der Rückgang ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass im Jahr 2023 ein pandemiebedingter Rückstau an Errichtungen aus der Corona-Zeit gezielt abgebaut wurde. Durch diesen Sondereffekt lag die Anzahl 2023 über dem Durchschnitt. Mittlerweile ist die Nachfrage auf ein konstantes Niveau zurückgekehrt.

6 Sterbeverfügungen

Mit 01.01.2022 ist das Sterbeverfügungsgesetz in Österreich in Kraft getreten. Dieses Gesetz regelt die Möglichkeit der Inanspruchnahme des assistierten Suizids unter bestimmten Voraussetzungen

- schwere, unheilbare Erkrankung
- schwere, dauerhafte Erkrankung
- Die sterbewillige Person muss von zwei Ärzt:innen zeitlich unabhängig voneinander aufgeklärt werden. Die Aufklärungen sind von den Ärzt:innen schriftlich zu bestätigen.
- Frühestens zwölf Wochen nach der ersten ärztlichen Aufklärung (bei terminaler Phase: zwei Wochen) kann eine Sterbeverfügung bei einer Patientenvertretung oder einer Notar:in errichtet werden.

Die Errichtung in den Patientenvertretungen ist kostenfrei. Eine Sterbeverfügung verliert ihre Wirksamkeit, wenn die sterbewillige Person sie widerruft oder zu erkennen gibt, dass sie nicht mehr wirksam sein soll, sowie nach Ablauf eines Jahres nach ihrer Errichtung.

Seit dem Berichtsjahr 2024 errichtet die Salzburger Patientenvertretung Sterbeverfügungen gemäß den gesetzlichen Vorgaben.

Die Errichtung ist kostenfrei, wird ausschließlich nach einem persönlichen Gespräch sowie eingehender Prüfung der Unterlagen durchgeführt und nimmt erhebliche Zeit in Anspruch.

Die Beratung erfordert sowohl juristische Genauigkeit als auch ein hohes Maß an Empathie und Sensibilität. Der Informationsbedarf seitens Bürger:innen, Gesundheitseinrichtungen, Krankenhausträgern und Pflegeheimbetreibern ist hoch. Die Arbeit mit schwer erkrankten Menschen, oft im häuslichen Umfeld, stellt eine große Herausforderung für die Mitarbeitenden der Salzburger Patientenvertretung dar.

In der Patientenvertretung wurden im Jahr 2024

**19 Beratungsgespräche geführt und
2 Sterbeverfügungen errichtet.**

Der Bund gewährt einen jährlichen Zuschuss von Personalkosten für die Errichtung und Beratung von Sterbeverfügungen.

7 Ethikkommission

Für die im Land Salzburg bestehenden Krankenanstalten ist eine Ethikkommission eingerichtet. Die Ethikkommission beurteilt

- klinische Prüfungen von Arzneimitteln und Medizinprodukten
- die Anwendung neuer medizinischer Methoden und angewandte medizinische Forschung am Menschen.

Die Beurteilung erfolgt durch die Mitglieder der Ethikkommission, welche in ihrer Funktion weisungsfrei sind. Sie richtet sich nach ethischen, rechtlichen und methodisch-wissenschaftlichen Gesichtspunkten.

Die Salzburger Patientenvertretung hat als Mitglied der Ethikkommission die Aufgabe, auf die Rechte und Interessen der Patient:innen zu achten. Besonders wichtig ist, dass die Studienunterlagen - vor allem das Informations- und Einverständnisformular - klar und verständlich formuliert sind. Außerdem wird überprüft, ob die Untersuchungen sinnvoll

und notwendig sind und ob es für Studien mit Gesundheitsrisiken eine passende Versicherung gibt.

Die Salzburger Patientenvertretung hat im Jahr 2024 an

11 Sitzungen

teilgenommen.

Seit dem Jahr 2022 wird die Ethikkommission auch als Clinical Trials Regulation (CTR)-Ethikkommission für Arzneimittelstudien tätig, die zeitgleich in mehreren Mitgliedstaaten der EU durchgeführt werden sollen. Das CTR-Verfahren basiert auf der EU-Verordnung (EU) 536/2014 und ergänzt die nationalen Vorschriften. Die Salzburger Patientenvertretung hat im Jahr 2024 an

18 CTR-Quorumssitzungen

teilgenommen und auch hier die Interessen der Patient:innen vertreten.

8 ELGA-Ombudsstelle - Standort Salzburg

Die elektronische Gesundheitsakte (ELGA) ist ein Informationssystem, das den Patient:innen, deren behandelnden Ärzt:innen, Spitälern, Pflegeeinrichtungen sowie Apotheken (ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter) den Zugang zu den Gesundheitsdaten der Patient:innen ermöglicht.

ELGA-Ombudsstellen sind in allen Bundesländern bei den Patientenvertretungen eingerichtet. ELGA-Teilnehmer:innen haben jederzeit Zugriff auf ihre ELGA-Gesundheitsdaten. Die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg unterstützt Teilnehmer:innen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte im Zusammenhang mit ELGA inkl. E-Impfpass, sowie in Angelegenheiten des Datenschutzes.

Die ELGA-Ombudsstelle untersteht dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. Die Kosten für die ELGA-Ombudsstelle werden vom Bund getragen.

Zur Qualitätssicherung und regelmäßigen risikobasierten Kontrolle fand im Mai 2024 ein durch die Stabsstelle ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz durchgeführtes Audit statt, in dem die Tätigkeit der ELGA-Ombudsstelle Salzburg rückblickend für die Jahre 2022 bis 2024 überprüft wurde. Im Rahmen des Audits wurde der ELGA-Ombudsstelle ein sehr positiver Outcome attestiert, wobei besonders der hohe Standard der Dokumentation und die Kundenfreundlichkeit betont wurden.

Im Jahr 2024 wurden

**136 Anfragen und Beratungen und
47 Fälle (aktenmäßige Bearbeitung)**

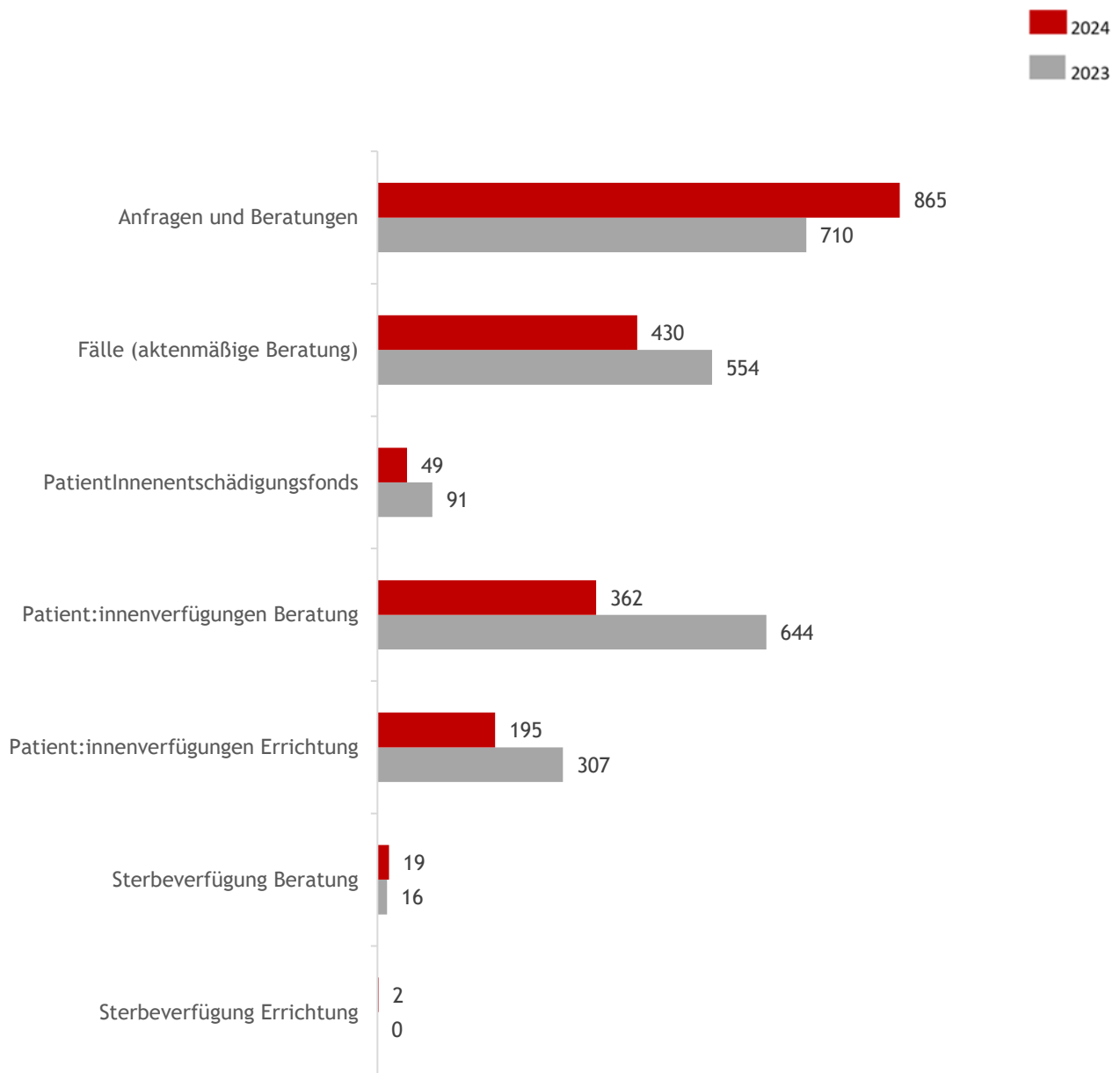
bearbeitet.

9 Geschäftsfälle

9.1 Übersicht

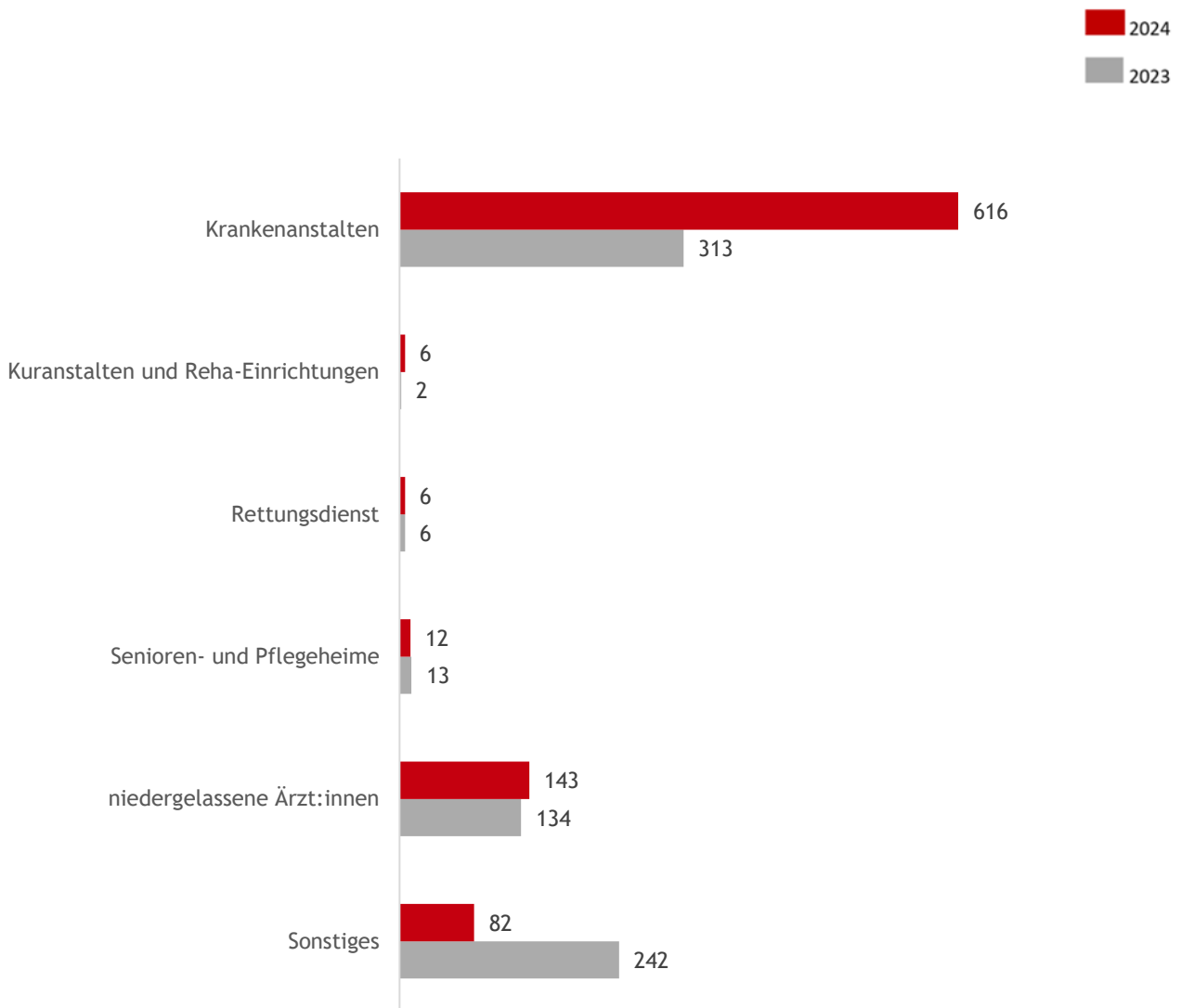
Im **Berichtszeitraum 01.01.2024 - 31.12.2024** wurden vom Team der Salzburger Patientenvertretung folgende Fälle bearbeitet.

GESCHÄFTSFÄLLE GESAMT



9.1.1 Anfragen und Beratungen

Die **865 Anfragen** verteilten sich jeweils auf:



Im Jahr 2024 gingen insgesamt 865 Anfragen bei der Salzburger Patientenvertretung ein. Der Großteil betraf mit 616 Anfragen die Krankenanstalten, gefolgt von 143 Anfragen zu niedergelassenen Ärzt:innen. Die Zahlen unterstreichen den hohen Beratungsbedarf in diesen Bereichen.

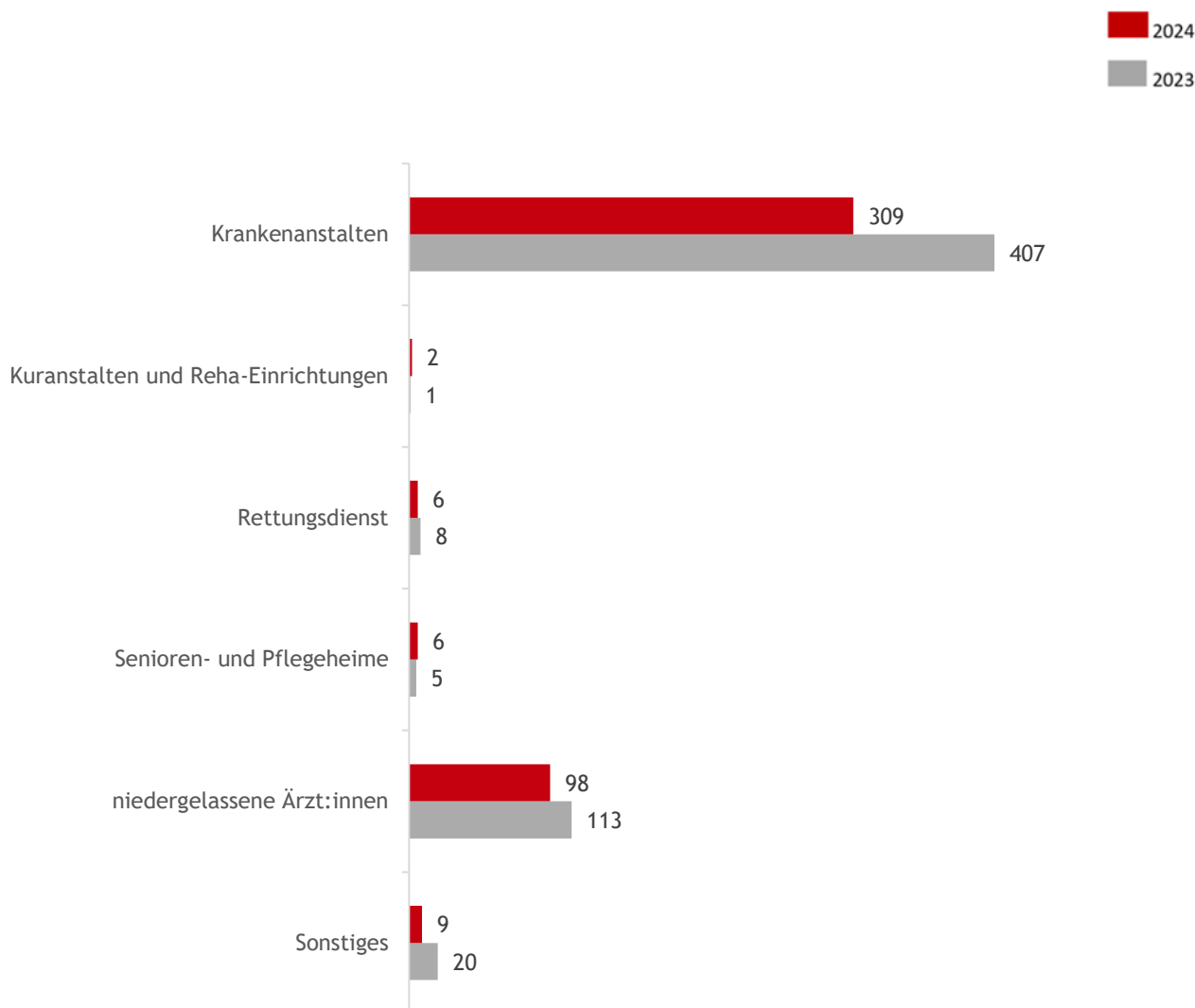
Die deutlich geringere Fallzahl in der Kategorie „Sonstiges“ im Jahr 2024 (82 Fälle gegenüber 242 im Jahr 2023) ist vor allem auf eine präzisere aktenmäßige Erfassung und Zuteilung der Anfragen zurückzuführen. Anliegen

konnten im Vergleich zu früheren Jahren klarer den jeweiligen Bereichen zugeordnet werden.

Die Kategorie „Sonstiges“ enthält Anfragen im Zusammenhang mit Wartezeiten, Terminvergaben und OP-Verschiebungen sowie Anfragen, für die die Patientenvertretung nicht formell zuständig ist. Im Sinne eines umfassenden Servicegedankens werden diese Anfragen dennoch vom Team der Salzburger Patientenvertretung entgegengenommen und an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet.

9.1.2 Fälle (aktenmäßige Bearbeitung)

Die 430 Fälle verteilten sich jeweils auf:



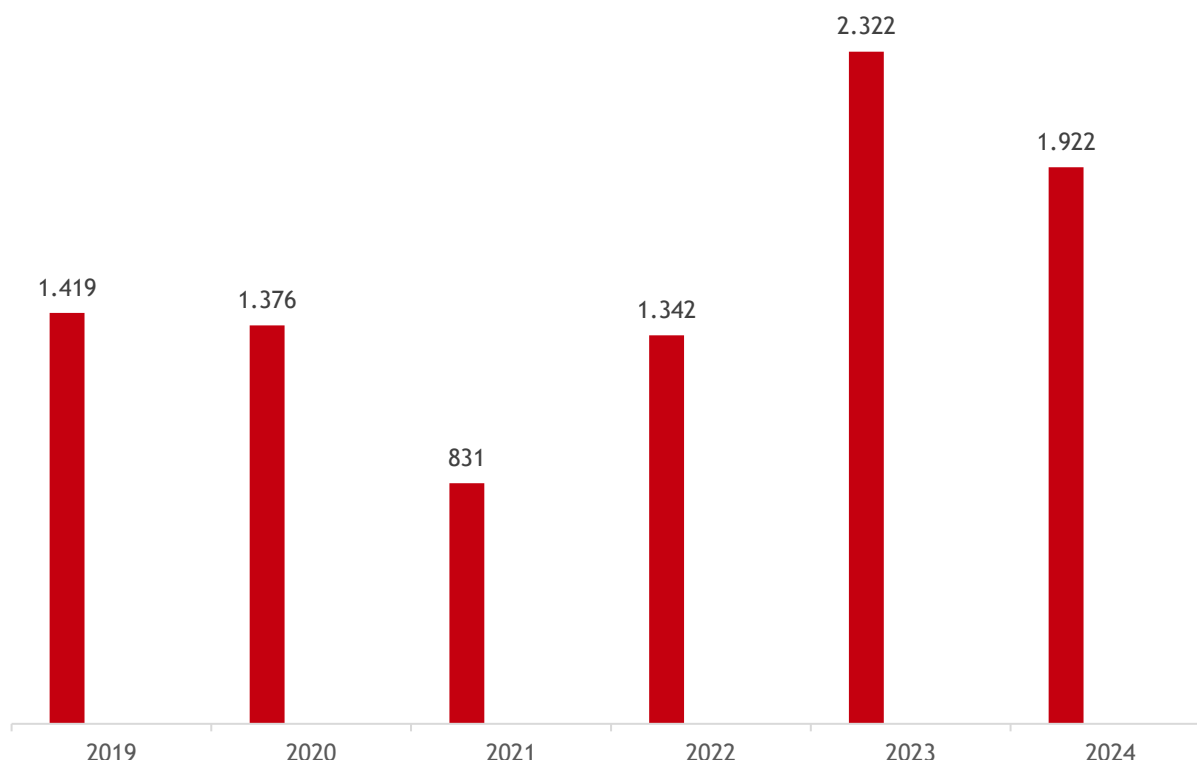
Im Jahr 2024 wurden insgesamt 430 Fälle von der Salzburger Patientenvertretung aktenmäßig bearbeitet. Diese Fälle erfordern eine vertiefte rechtliche und inhaltliche Auseinandersetzung mit den Anliegen der Patient:innen und zeigen, wo strukturelle oder kommunikative Probleme im Gesundheitssystem bestehen.

Der größte Anteil entfiel mit 309 Fällen auf Krankenanstalten - wenngleich die Zahl im Vergleich zum Vorjahr (407 Fälle) rückläufig

ist. Dies könnte ein Hinweis auf verbesserte Abläufe in den Spitälern sein, aber auch auf eine frühzeitigere Klärung mancher Anliegen im Rahmen der Erstberatung, ohne dass eine formale Aktenanlage notwendig wurde.

Im Bereich der niedergelassenen Ärzt:innen wurden 98 Fälle aktenmäßig bearbeitet. Diese Zahl liegt etwas unter dem Vorjahreswert (113 Fälle), zeigt aber weiterhin einen stabilen Beratungsbedarf in der ambulanten Versorgung.

9.2 Geschäftsfälle im Jahresvergleich



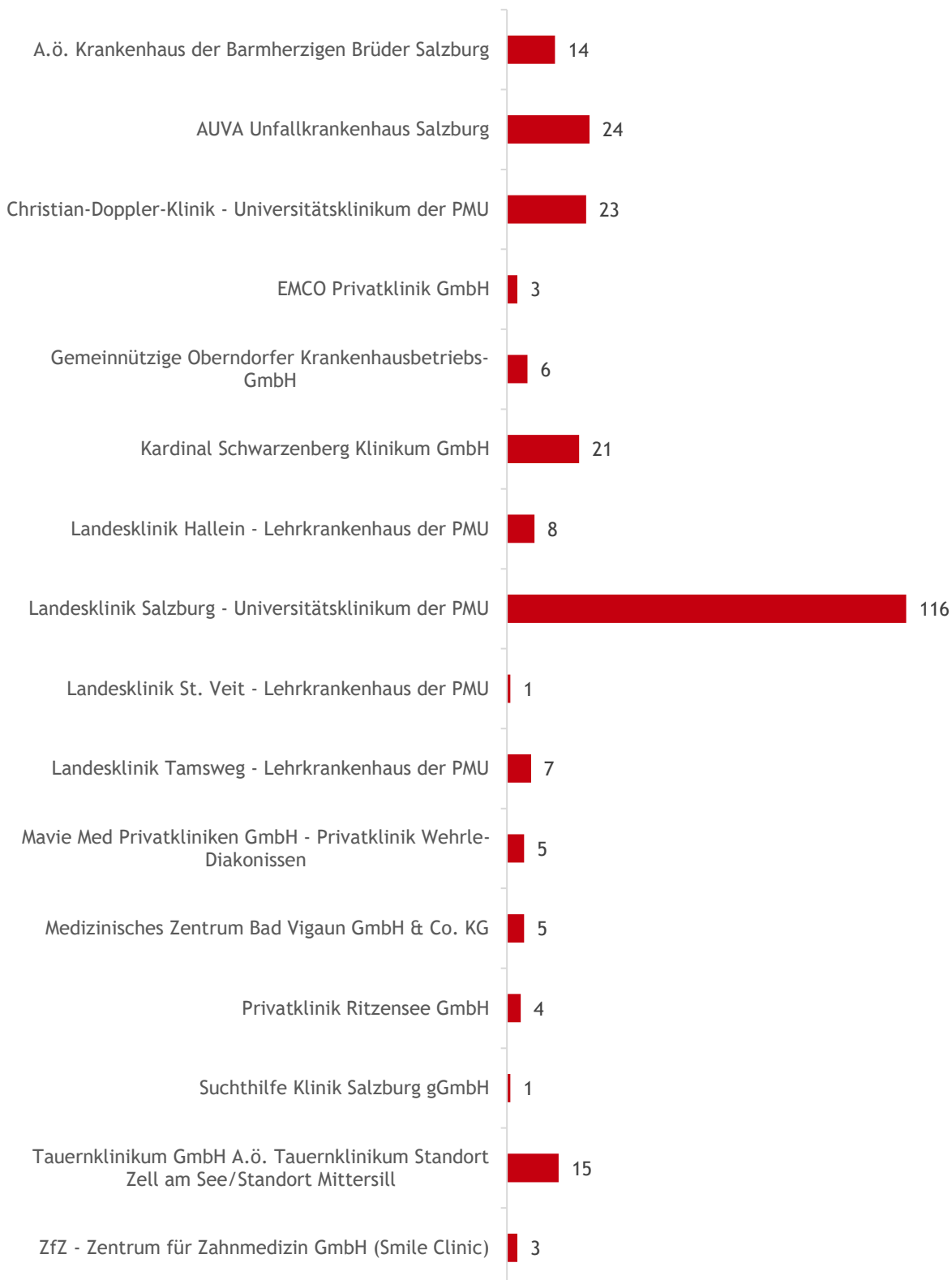
Die Geschäftszahlen der Salzburger Patientenvertretung spiegeln deutlich die hohe Relevanz und das zunehmende Bewusstsein für die Rechte von Patient:innen wider. Im Zeitraum von 2019 bis 2024 wurden jährlich zwischen 831 und 2.322 Anliegen bearbeitet. Der auffällige Anstieg im Jahr 2023 mit insgesamt 2.322 Geschäftsfällen unterstreicht eindrucksvoll, wie stark die Inanspruchnahme der Unterstützungsangebote der Patientenvertretung zugenommen hat. Im Vergleich dazu liegen die Zahlen für 2024 mit 1.922 Fällen wieder auf einem stabileren Niveau, jedoch weiterhin deutlich über dem pandemiebedingten Tiefstand von 2021.

Die Zahlen machen sichtbar, wie wichtig die Rolle der Patientenvertretung im Gesundheitssystem ist. Als weisungsfreie, unabhängige Einrichtung ist die Patientenvertretung zentrale Anlaufstelle für Menschen, die sich

in ihrer Rolle als Patient:in nicht ausreichend wahrgenommen, schlecht informiert oder in ihren Rechten verletzt fühlen.

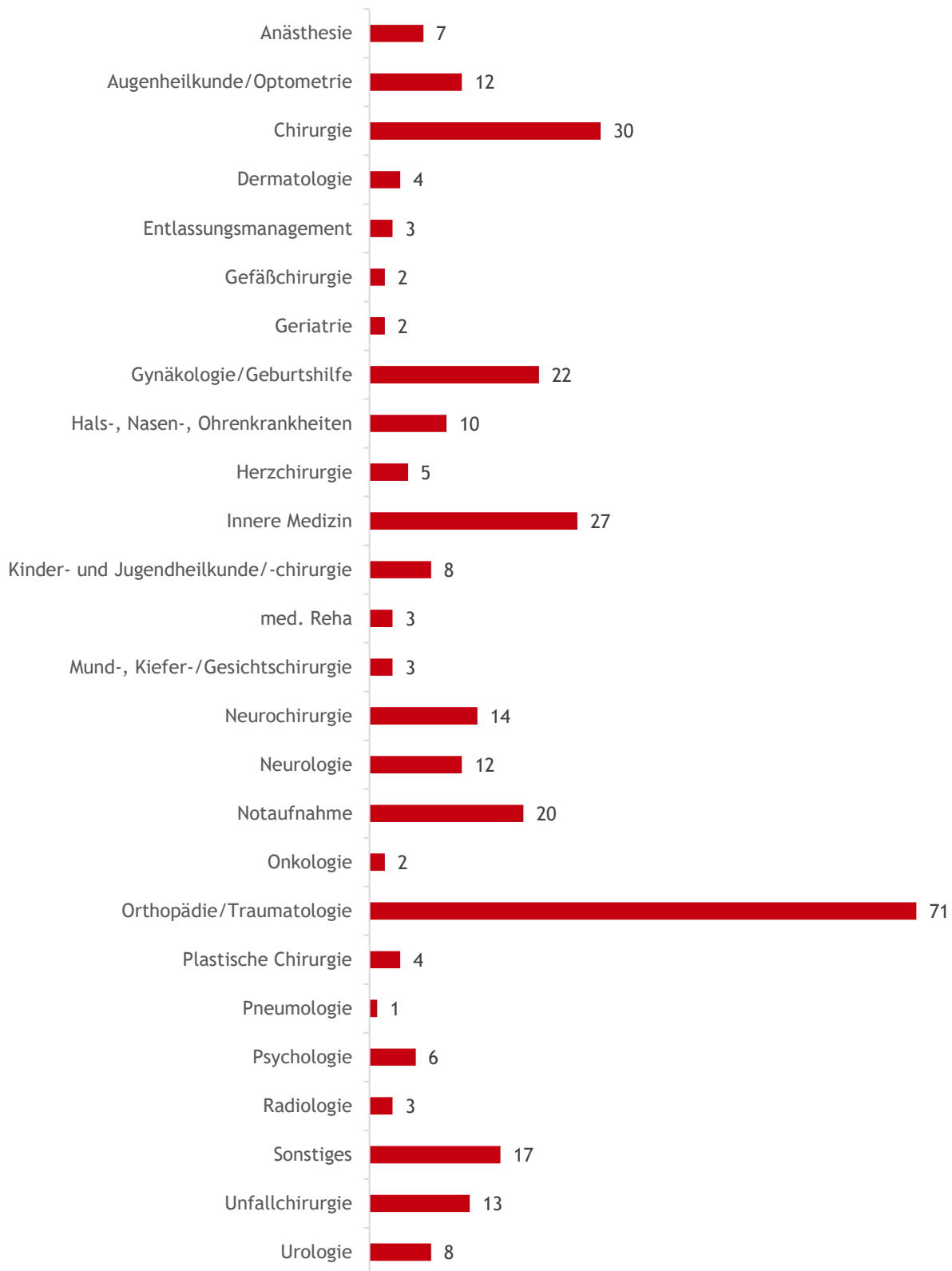
9.2.1 Krankenanstalten

Aufteilung der Krankenanstalten - Fälle (aktenmäßige Bearbeitung): **)



**) Die Differenz zwischen „Aufteilung der Krankenanstalten“ und „Aufteilung der Krankenanstalten nach Abteilungen“ resultiert daraus, dass ein Fall auch mehrere Abteilungen betreffen kann.

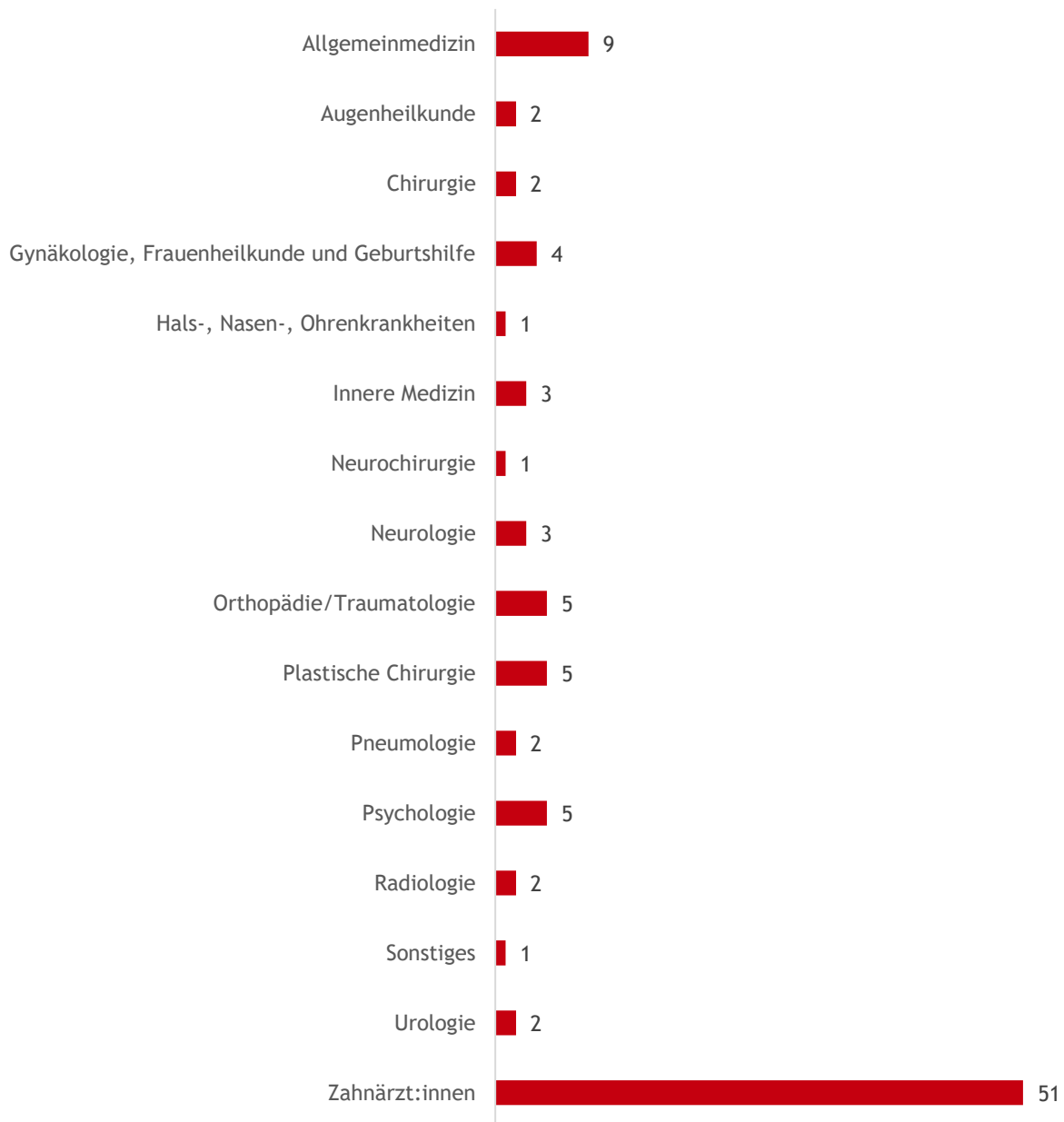
Aufteilung der Krankenanstalten nach Abteilungen - Fälle (aktenmäßige Bearbeitung): **)



**) Die Differenz zwischen „Aufteilung der Krankenanstalten“ und „Aufteilung der Krankenanstalten nach Abteilungen“ resultiert daraus, dass ein Fall auch mehrere Abteilungen betreffen kann.

9.2.2 Niedergelassene Ärzt:innen

Aufteilung nach Fachgebieten - Fälle (aktenmäßige Bearbeitung):



10 Entschädigungen

Über Haftpflichtversicherungen von Krankenanstalten und Ärzt:innen wurden im Jahr 2024 unpräjudiziell oder in Folge Haftung für **81 Patient:innen**

Zahlungen von Entschädigungen in Höhe von € **962.855,17**
(Vorjahr: € 814.974,23)
verhandelt.

11 Internes

11.1 Team

Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell
Salzburger Patientenvertreterin

Juristinnen

Mag.^a Katherina Hörl-Hertz

Dr.ⁱⁿ Stefanie Neumann

Mag.^a Melanie Klinger

Beschwerdemanagement

Tanja Ingruber

Nida Ramazan

Assistenz

Carina Alterdinger

Doris Ladewig

Christian Adamek

Petra Bonelli

11.2 Personelle Veränderungen und organisatorische Entwicklungen

Im Jahr 2024 kam es zu personellen und organisatorischen Veränderungen im Team der Salzburger Patientenvertretung.

Mit 22. Jänner trat Mag.^a Melanie Klinger ihre Stelle als Juristin an und verstärkt seither das Team insbesondere in der rechtlichen Fallbearbeitung.

Mit 1. Februar 2024 trat Stilla Mitterauer ihre Bildungskarenz an. Ihre Aufgaben wurden intern neu aufgeteilt.

Ein bedeutender organisatorischer Schritt war die Übersiedlung der Patientenvertretung in die Räumlichkeiten der Gesundheitsabteilung des Landes Salzburg in der Sebastian-Stief-Gasse 2 zu Jahresbeginn. Die neue räumliche Nähe zur Gesundheitsabteilung des Landes fördert den fachlichen Austausch, ermöglicht effizientere Abläufe und erleichtert die interdisziplinäre Zusammenarbeit im Sinne der Patient:innen.

11.3 Sprechtag/Öffentlichkeitsarbeit

Im zweiten Halbjahr 2024 wurde eine breit angelegte Informationskampagne gestartet, um die Salzburger Patientenvertretung in der Öffentlichkeit stärker sichtbar zu machen.

Die Kampagne umfasste gezielte Beiträge in sozialen Netzwerken sowie Inserate in regionalen Zeitungen, mit dem Ziel, Patient:innen und ihre Angehörigen besser über Aufgaben, Leistungen und Anשמöglichkeiten zu informieren.

Als zusätzliches niederschwelliges Angebot wurden monatliche Sprechtage eingeführt:

Seit Herbst 2024 steht die Patientenvertretung jeden ersten Montag im Monat für persönliche Anliegen zur Verfügung - ohne Terminvereinbarung.

Dieses Angebot wird von der Bevölkerung gut angenommen und fördert den direkten Zugang zur Beratung und Unterstützung.

12 Veranstaltungen, Tagungen, Vernetzungen und Fortbildungen

Im Jahr 2024 war die Salzburger Patientenvertretung bei zahlreichen Veranstaltungen im Bereich Gesundheitswesen präsent. Die Teilnahme diente dem Austausch mit Fachpublikum, Institutionen sowie der Öffentlichkeit.

Um die Arbeit der Patientenvertretung weiter zu verbessern, fanden im Jahr 2024 diverse Fortbildungen und Klausuren statt. Hierbei wurden wichtige Themen behandelt und das Wissen und die Kompetenzen der Patientenvertretung weiter ausgebaut.

12.1 Veranstaltungen, Tagungen und Vernetzungen

- Plattform Patient:innensicherheit (Klausurtagung), Wien am 26.02.
- Vernetzung Ärztekammer Salzburg am 28.02.
- Tag der seltenen Erkrankungen/ Selbsthilfe, Europark Salzburg am 16.03.
- Vernetzung AKH Wien/Vorfallesabwicklung und Prävention, Salzburg am 25.03.
- Beiratssitzung Datenplattform Covid-19/Gesundheit Österreich GmbH, online am 08.04.
- Vernetzung Qualitäts-, Risiko- und Ethikmanagement /Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH, am 08.04.
- Vernetzung/Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien am 17.04.
- Kick-off Workshop Aktionsplan zu postakuten Infektionssyndromen/Gesundheit Österreich GmbH, online am 23.04.
- Arbeitsgemeinschaft Versorgung, Aktionsplan zu postakuten Infektionssyndromen/Gesundheit Österreich GmbH, online am 25.04.
- Vernetzungstreffen Datenschutz/ Land Salzburg, online am 14.05.
- Arbeitsgemeinschaft Versorgung und Absicherung, Aktionsplan zu postakuten Infektionssyndromen/Gesundheit Österreich GmbH, online am 19.06.

- Projekt-Beirat elektronischer Eltern-Kind-Pass/Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, online am 24.06.
- Arbeitsgemeinschaft Versorgung, Aktionsplan zu postakuten Infektionssyndromen/Gesundheit Österreich GmbH, online am 25.06.
- Arbeitsgemeinschaft Soziale Absicherung, Aktionsplan zu postakuten Infektionssyndromen/Gesundheit Österreich GmbH, online am 26.06.
- Austausch Qualitäts-, Risiko- und Ethikmanagement/Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH, am 26.04.
- Workshop Aktionsplan zu postakuten Infektionssyndromen/Gesundheit Österreich GmbH, online am 09. und 16.07.
- Patient:innensicherheitstag der Salzburger Landeskliniken, Uniklinikum Salzburg am 08.10.
- Salzburger Bioethik Dialoge „Zwischen Leben und Tod - Grenzenscheidung in der Medizin“, Universitäts-Aula am 11.10. und 12.10.
- Blutkommission/Gesundheit Österreich GmbH, Wien am 14.10.
- Runder Tisch zu Postinfektiösen Erkrankungen, Salzburger Post Covid & ME/CFS Selbsthilfegruppe und Österreichische Gesellschaft für ME/CFS am 23.10.
- Vernetzung Geschäftsführung Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH, am 29.10.
- Vernetzung Landes Zahnärztekammer am 06.11.
- Ethikkommission, Workshop Harmonisierung ICF, online am 21.11.
- Institut für Ethik und Recht in der Medizin, Forum Autonomie am Lebensende, Wien am 22.11.
- Plattform Patient:innensicherheit (Generalversammlung/Vorstandssitzung) online am 26.11.
- Vernetzung VertretungsNetz Patienten-anwaltschaft am 04.12.
- Ethikkommission, Workshop Harmonisierung ICF, online am 11. und 17.12.

12.2 Fortbildungen

- SAP-Schulung, Seminarzentrum Aigen am 27.05.
- Institut für Ethik und Recht in der Medizin „Kann die Digitalisierung die Aufklärung sicherer machen“, Wien am 05.06.
- Rechtsdatenbank, Suche in der RDB, online am 18.07.
- Internationales Forschungszentrum für soziale und ethische Fragen, Sozialroutenplaner Österreich, online am 25.09.
- Informationsveranstaltung - Datenschutz, online am 24.10.
- Ethikkommission, Fortbildung am 08.11.

12.3 Vorträge

- Österreichische Diabetikervereinigung, Gruppe Tennengau, Landesklinik Hallein, „Patientenrechte/Patientenverfügung“ am 07.03.
- Österreichische Diabetikervereinigung, Gruppe Salzburg, Tageszentrum des Roten Kreuzes/Rauchgründe, „Patientenrechte/Patientenverfügung“ am 10.04.
- STOMA-Selbsthilfegruppe Salzburg, Patientenvertretung/Patientenverfügung am 15.05.

12.4 Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen, Institutionen und Verbänden

Die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen, Institutionen und Verbänden ist ein wichtiger Teil der Arbeit der Salzburger Patientenvertretung.

Im vergangenen Jahr wurde die Zusammenarbeit mit dem Dachverband der Selbsthilfegruppen intensiviert, um den Austausch und die Koordination zwischen den verschiedenen Gruppen zu verbessern.

Eine besondere Veranstaltung war der Tag der seltenen Erkrankungen, der im Europark Salzburg stattfand. Die Salzburger Patientenvertretung hat hier interessante und wertvolle Gespräche mit Betroffenen, Angehörigen und Fachleuten geführt.

Darüber hinaus hat die Salzburger Patientenvertretung Vorträge für Selbsthilfegruppen gehalten, um insbesondere über Patient:innenrechte, Gesundheitsversorgung, Patientenverfügungen und andere relevante Themen zu informieren.

13 Mitarbeit in Gremien und Kommissionen

Die Salzburger Patientenvertretung engagiert sich nicht nur aktiv in der direkten Arbeit mit Patient:innen, sondern auch in verschiedenen Gremien und Kommissionen auf regionaler und nationaler Ebene. Im Jahr 2024 konnte die Patientenvertretung ihre Expertise in verschiedenen Gremien einbringen und somit zur Verbesserung der Patient:innenversorgung beitragen.

In der Gesundheitsplattform (SAGES) war die Salzburger Patientenvertretung mit Sitz- und Stimmrecht vertreten. Im Jahr 2024 fanden

2 Sitzungen

statt.

Weiterhin engagierte sich die Salzburger Patientenvertretung als Mitglied im Evaluierungsausschuss Salzburg der Österreichischen Gesellschaft für Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Medizin (ÖQMED). In dieser Kommission wird die Qualität von medizinischen Leistungen und Prozessen überprüft und verbessert.

14 Die Arbeitsgemeinschaft Patient:innen- und Pflege-Anwält:innen Österreichs

Die Patient:innen- und Pflegevertretungen in den einzelnen Bundesländern beruhen auf Landesgesetzen, die unterschiedliche Aufgaben und Zuständigkeiten festlegen.

Zur besseren Koordination und zum regelmäßigen Austausch wurde die Arbeitsgemeinschaft (ARGE) der Patient:innen- und Pflegeanwält:innen Österreichs gegründet mit dem Ziel, die Patientenvertretungen als kompetente Stimme für Gesundheitsfragen im Sinne der Patient:innenrechte zu positionieren - sowohl in der Öffentlichkeit als auch gegenüber politischen Entscheidungsträgern.

Die ARGE organisiert zweimal jährlich Tagungen (abwechselnd in den Bundesländern), um aktuelle Themen der Patient:innen- und Pflegevertretung mit bundesweiter Relevanz zu diskutieren und gemeinsame Positionen zu entwickeln.

Im Herbst 2024 fand die Tagung in Salzburg statt. Im Rahmen dieser Tagung kam es zur Wahl des Sprecherteams. Einstimmig wurde Dr.ⁱⁿ Michaela Wlattnig (Steiermark) als Sprecherin wiedergewählt. Als Stellvertreter:innen wurden Mag. Birger Rudisch (Tirol) und Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell (Salzburg) wiedergewählt.

Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell befindet sich in ihrer Funktion als Stellvertreterin der ARGE in verschiedenen bundesweiten Gremien

- Österreichische Plattform Patient:innensicherheit-Vorstand
- Forum Autonomie am Lebensende/ Universität Wien, Institut für Ethik und Recht in der Medizin

- Blutkommission/Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
- Projektbeirat elektronischer Eltern-Kind-Pass/Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
- Covid-19 Datenplattform, wissenschaftlicher Beirat/Gesundheit Österreich GmbH

Im Berichtszeitraum fanden folgende Sitzungen/Tagungen statt:

- Tagung Wien 11./12.04.
- Tagung Pflege Salzburg 09.10.
- Tagung Salzburg 10./11.10.
- Online-Sitzungen am 12.04. und 10.06.
- Arbeitsgemeinschaft Patientenenschädigungsfonds, online am 04.10.
- Sterbeverfügung Austausch, online am 12.11.

