

2016

Tätigkeitsbericht der Salzburger Patientenvertretung vom 01.01.2016 - 31.12.2016

Zur Vorlage bei der
Salzburger
Landesregierung

Inhalt

1.	21 Jahre Salzburger Patientenvertretung	3
	1.1. Gesetzliche Grundlagen, Zuständigkeiten, Aufgaben, Vorgehensweisen	3/4
	1.2. Das Team der Salzburger Patientenvertretung	5
	1.3. Standort	6
	1.4. PatientInnenanliegen	6/7
	1.5. Modell der außergerichtlichen Schlichtung	7
2.	Einrichtung der ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg	8/9
3.	Unabhängige Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung/Fallstatistik	10/11
4.	Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen	12/13
5.	Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2016.....	14
6.	Öffentlichkeitsarbeit	14
7.	Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen und Einrichtungen des Gesundheitswesens	15
8.	Mitarbeit in Gremien/Kommissionen	15/16
9.	Zusammenfassung, Resümee und Ausblick.....	17/18/19

1. 21 Jahre Salzburger Patientenvertretung

1.1. Gesetzliche Grundlagen, Zuständigkeiten, Aufgaben, Vorgehensweisen:

A.) § 22 Salzburger Krankenanstaltengesetz 2000 – SKAG/Aufgaben: Wahrung und Sicherstellung der Rechte und Interessen von PatientInnen von

1. Krankenanstalten
2. Kurgästen
3. Personen, die von einem Hilfs- und Rettungsdienst betreut werden.

Wahrnehmung der Aufgaben – wie?

- a) Ermittlung des Sachverhalts und Hinwirken auf eine außergerichtliche Bereinigung von Konflikten;
- b) dem jeweiligen Rechtsträger Mängel und Missstände im Bereich von Krankenanstalten, Kuranstalten und Hilfs- und Rettungsdiensten aufzuzeigen;
- c) PatientInnen 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 Gesetz- und Verordnungsentwürfen Stellung zu nehmen, soweit sie den Aufgabenbereich der Patientenvertretung betreffen;
- g) mit Patientenselbsthilfegruppen, die Patienteninteressen wahrnehmen, zusammenzuarbeiten;
- h) im Qualitäts- und Risikomanagement von Krankenanstalten mitzuwirken;
- i) Erfahrungen mit Sozialversicherungsträgern und anderen im Gesundheitswesen tätigen Einrichtungen auszutauschen.

- B.) § 6 Abs. 3 Salzburger Patientinnen- und Patientenentschädigungsgesetz – PEG, Geschäftsstelle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds:**
Tätigkeit der Salzburger Patientenvertretung als Geschäftsstelle des PatientInnenentschädigungsfonds. Vorsitz der Entschädigungskommission.
- C.) Patientenverfügungsgesetz:**
Beratung zum Thema „Patientenverfügung“, Errichtung von verbindlichen Patientenverfügungen.
- D.) § 30 SKAG:**
Gesetzliches Mitglied in der Ethikkommission mit Sitz- und Stimmrecht.
- E.) § 22 Abs. 1 f Salzburger Gesundheitsfondsgesetz – SAGES-Gesetz:**
Sitz- und Stimmrecht in der Gesundheitsplattform.
- F.) § 27 a Pflegegesetz:**
Salzburger Patientenvertretung als Pflegeanwaltschaft.
- G.) Arbeitsübereinkommen:**
- a) Arbeitsübereinkommen mit der Ärztekammer für Salzburg, betreffend die niedergelassenen ÄrztInnen im Bundesland Salzburg.
 - b) Arbeitsübereinkommen mit der Landes Zahnärztekammer für Salzburg betreffend die ZahnärztInnen im Bundesland Salzburg, Mitglied der Schlichtungskommission.
 - c) Arbeitsübereinkommen mit dem Bund, betreffend die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg.

1.2. Das Team der Salzburger Patientenvertretung:

Das Team der Salzburger Patientenvertretung setzt sich wie folgt zusammen:

Leitung:

Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics (Psychologin)

Stellv. Leitung:

Mag. jur. Thomas Russegger (Jurist, Fachexperte)

Juristische Mitarbeiter:

Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell, (halbtags), seit September 2016

Mag.^a Katherina Hörl-Hertz (halbtags), seit November 2016, Leiterin der ELGA Ombudsstelle - Standort Salzburg

Dr.ⁱⁿ Ingrid Zöttl (Juristin halbtags); Leihvertrag zur Universität Salzburg; Frau Dr.ⁱⁿ Zöttl war bis Mitte Jänner 2016 tätig und ist zwischenzeitig pensioniert.

MitarbeiterInnen:

Margit Ebner (ganztags/Chefsekretariat, Leitung, seit Jänner 2016),

Mathilde Lutnik (ganztags/Chefsekretariat, seit Jänner 2016),

Gabriele Wenger (halbtags/Sekretärin),

Lydia Böhm (ganztags/Sekretärin, begünstigter Behindertenposten),

Carina Alterdinger (15 Stunden/Sekretärin mit Telearbeitsplatz),

Christian Adamek (30 Stunden/Büro- und Kanzleikraft, begünstigter Behindertenposten).

EDV-Beauftragte:

Mag. jur. Thomas Russegger, Margit Ebner, Ing. Günter Franz (Abteilung 9).

Dienstzeitbeauftragte:

Margit Ebner, Gabriele Wenger.

- Das Chefsekretariat wurde im Jahr 2016 nach mehrmonatiger Vakanz völlig neu strukturiert und als zentrales Sekretariat der SPV eingerichtet.
- Die Arbeitsabläufe wurden in einem aufwendigen Umstrukturierungsprozess optimiert und ökonomisiert, sodass Anliegen teilweise noch am selben Tag des Einlangens der Beschwerde bearbeitet werden können (Erstbearbeitung - durchschnittlicher Zeitraum früher: erst 2 - 3 Monate nach Einlangen der Beschwerde).
- Das Evidenz- und Dokumentationssystem „AMETO“ wurde ausgebaut und sämtliche Daten in das System übernommen.

Die im Jahre 2016 gegebene Personalausstattung, sowie die durchgeführte Neustrukturierung der Arbeitsbereiche und Arbeitsabläufe, haben zu einer noch besseren und rascheren Bearbeitung der PatientInnenanliegen geführt.

1.3. Standort:

Amtsgebäude Michael-Pacher-Strasse 36.

Alle Büros befinden sich auf einer Ebene, direkt vis a vis bzw. nebeneinander. Dies hat wesentlich dazu beigetragen, die internen Abläufe zeitsparend und ökonomisch abzuwickeln und eine Optimierung der Arbeitsabläufe zu erzielen. Von besonderer Bedeutung ist für die Rat- und Hilfesuchenden der barrierefreie Zugang zu den Büros.

1.4. PatientInnenanliegen:

Die PatientInnenanliegen beziehen sich in erster Linie auf

1. vermutete medizinische Behandlungsfehler,
2. mangelnde PatientInnenaufklärung, sowie auf
3. Mängel in der Kommunikation mit PatientInnen und Angehörigen.

PatientInnen und Angehörige wenden sich vermehrt wegen nicht angemessener Kommunikation mit ÄrztInnen und Pflegepersonal und nicht ausreichender Information, insbesondere durch ÄrztInnen, an die Salzburger Patientenvertretung, insbesondere dann, wenn von PatientInnen und Angehörigen wahrgenommen wird, dass nicht offen bei vermuteten Behandlungsfehlern, aufgetretenen Komplikationen umgegangen wird.

Es wird von PatientInnen und deren Angehörigen eine offene Kommunikation und Fehlerkultur gewünscht.

Es ist wahrnehmbar, dass PatientInnenbeschwerden wesentlich früher an die Salzburger Patientenvertretung herangetragen werden als in früheren Berichtszeiträumen (oft noch während eines Krankenhausaufenthaltes).

Wahrnehmbar ist auch, dass Begehrlichkeiten und die Vehemenz bei der Durchsetzung von Forderungen von PatientInnen und Angehörigen zugenommen haben. BeschwerdeführerInnen wenden sich häufig an mehrere Beschwerdestellen, um zu ihrem Recht zu kommen.

Vermeehrt werden RechtsanwältInnen befasst, um Ansprüche durchzusetzen, wenn eine außergerichtliche Lösung über Haftpflichtversicherungen oder den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds nicht möglich ist.

Es werden vermehrt Anträge von RechtsanwältInnen an die Entschädigungskommission/Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds gestellt, noch vor der Gerichtsklage, aber auch bei Fällen, in denen die gerichtlichen Möglichkeiten ausgeschöpft sind und es zu einer Ablehnung der Klage gekommen ist.

PatientInnen und Angehörige werden häufiger von ÄrztInnen und Pflegepersonal auf die Einrichtung der Salzburger Patientenvertretung hingewiesen.

Die Salzburger Patientenvertretung ist eine höchst anerkannte Schlichtungsstelle und Serviceeinrichtung für PatientInnen und Angehörige und wird vermehrt auch von ÄrztInnen und Pflegepersonal in Anspruch genommen, um eine außergerichtliche Prüfung des Sachverhalts zu erwirken, sowie eine außergerichtliche Schlichtung zu erzielen.

1.5. Modell der außergerichtlichen Schlichtung:

Das Modell der außergerichtlichen Schlichtung in der unabhängigen Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung hat sich im Berichtszeitraum wiederum bestens bewährt. Jeder Fall wird umfassend individuell geprüft, zumeist unter Miteinbeziehung der zuständigen Haftpflichtversicherung des Krankenhauses, der ÄrztInnen oder des Seniorenheimes. In vielen Fällen erfolgt die Beauftragung und Einholung von Gutachten, die bisher (nur) über die Haftpflichtversicherungen der Krankenhäuser oder niedergelassenen ÄrztInnen finanziert werden können.

Die individuelle Fallprüfung ist ein sehr intensiver zeitaufwändiger Prozess, der allerhöchstes Engagement in menschlicher Hinsicht und bestes fachliches Wissen erfordert.

Die rechtlich zu beurteilenden Sachverhalte sind vielfach äußerst komplex. Die mit der Haftpflichtversicherung zu führenden Gespräche und Korrespondenzen bedingen hohes fachliches Wissen, Verhandlungsgeschick und Engagement, verbunden mit hohem zeitlichem Aufwand. Dies im Spannungsfeld der Emotionen im Arzt/Ärztin - PatientInnen-Verhältnis!

2. Einrichtung der ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg

Österreichweit werden ELGA-Ombudsstellen gesetzlich bei den Patientenanwaltschaften der Bundesländer eingerichtet und unterstehen der Frau Bundesministerin (BM für Gesundheit und Frauen).

Im Frühjahr 2016 wurde mit den Vorbereitungen zur Einrichtung der ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg begonnen, insbesondere:

- mit den notwendigen Maßnahmen der EDV Umsetzung,
- mit eigenem Evidenz- und Statistik-Programm (SELGA),
- der Gestaltung und dem Aufbau der Homepage, sowie
- der Personalrekrutierung (vorgesehen ist eine Halbtagsstelle) und
- der Adaptierung und Einrichtung der Büroräumlichkeiten (integriert in den Büroräumlichkeiten der Salzburger Patientenvertretung) und
- der budgetären Abwicklung über die Buchhaltung (Einrichtung eines eigenen Ansatzes).

Ein umfangreicher Maßnahmenplan wurde mit der Landesinformatik erarbeitet und haben zahlreiche Besprechungen mit der Landesinformatik, der Abteilung 9 und dem EDV-Zuständigen für die Krankenanstalten, etc. stattgefunden (wie z.B. Vorbereitung eines Informationsblattes für PatientInnen).

Die ELGA-Ombudsstelle unterstützt ELGA-TeilnehmerInnen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte im Zusammenhang mit ELGA (elektronische Gesundheitsakte), sowie in Angelegenheiten des Datenschutzes.

Die elektronische Gesundheitsakte ELGA ist ein Informationssystem, das Patientinnen und Patienten, sowie Ärztinnen und Ärzten, Apotheken, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen den Zugang zu den ELGA-Gesundheitsdaten ermöglicht (derzeit Entlassungsbriefe, Labor- und Radiologiebefunde, Röntgenbefunde, sog. „e-Befunde“).

Eine Ausweitung von ELGA auf die E-Medikation (Information über abgegebene und verschriebene Medikamente) und eine Applikation Patientenverfügung ist geplant.

Insbesondere die geplante Registrierung von Patientenverfügungen im „Elektronischen Gesundheitsakt“ stößt auf großes PatientInneninteresse.

Die „Vereinbarung über die Errichtung und den Betrieb eines dezentralen Standortes der ELGA-Ombudsstelle des Bundes im Bundesland Salzburg“, zwischen dem BM für Gesundheit und Frauen und Land Salzburg wurde am 28.07.2016 unterzeichnet. Die Kosten werden vom Bund getragen.

Eine ELGA-Schulung hat am 14.11.2016 in Salzburg stattgefunden und wurde diese von der Salzburger Patientenvertretung organisiert (es haben auch Interessierte aus den anderen Bundesländern teilgenommen).

Eine weitere Schulung hat am 29.11.2016 in der Salzburger Patientenvertretung stattgefunden.

Die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg ist am 01.12.2016 „Go live“ gegangen, mit einer Pressekonferenz in der Landesklinik Hallein.

Gleichzeitig im Dezember 2016 starteten die Krankenhäuser Schwarzach und Hallein mit ELGA.

Für das Jahr 2017 ist geplant, alle anderen Krankenanstalten im Bundesland Salzburg an ELGA „anzuschließen“.

Mag.^a Katherina Hörl-Hertz leitet die Ombudsstelle, unter der Führung von Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics, die als unabhängige Einheit in die Salzburger Patientenvertretung integriert ist. Weitere Stellvertreterin: Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell.

Im Berichtsjahr gab es noch keine PatientInnenanliegen betreffend ELGA.

Für das Jahr 2017 wird vom BM für Gesundheit und Frauen ein österreichweiter Jahresbericht vorbereitet.

3. Unabhängige Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung/ Fallstatistik

Im Berichtszeitraum (01.01.2016 - 31.12.2016) wurden insgesamt 1201 Geschäftsfälle bearbeitet (im Vorjahr 1224).

- Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2016 **9 große Schlichtungssitzungen** mit Versicherungen und dem Riskmanagement der Salzburger Landeskliniken abgehalten. Es werden wie bisher in einzelnen Fällen Sitzungen mit den zuständigen Haftpflichtversicherungen abgehalten (**bisher insgesamt 364 Schlichtungssitzungen**).
- **201 PatientInnenbeschwerden** wurden im Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt (wesentlich mehr als im Vorjahr: 141).
- Es wurden **8 Sitzungen der Entschädigungskommission** abgehalten.
- **369 neue Anliegen** beziehen sich auf **Krankenanstalten**,
- **103 Anliegen** beziehen sich auf **niedergelassene ÄrztInnen** und
- **36 Beschwerden** auf **ZahnärztInnen**, Beratungen inkludiert.
- **296 Anliegen** beziehen sich auf **sonstige Einrichtungen** bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen **22**).

Es werden, wenn erforderlich, gemeinsame klärende Gespräche mit PatientInnen und Angehörigen und den ÄrztInnen geführt.

- Im Berichtszeitraum hat **Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics** als **ständiges Mitglied** an **4 Sitzungen in der Zahnärztlichen Schlichtungsstelle** teilgenommen (im Vorjahr 3). Die Sitzungen dauern ca. 4 Stunden (für ca.15 Fälle). Die Besprechungen der Fälle sind sehr konstruktiv und gelingen in vielen Fällen außergerichtliche Schlichtungen.
- **Betreffend Rettungsdienste** sind bei der Salzburger Patientenvertretung **3 Beschwerden** eingegangen.
- **Betreffend Kuranstalten** und **Rehabeinrichtungen** gab es keine Beschwerden.
- **Betreffend die Senioren- und Pflegeheime** wurden **10 Beschwerden**, betreffend vermutete Pflegeschäden an die Salzburger Patientenvertretung herangetragen (inkludiert Beratungsgespräche).

Die Aufgabe "Qualitäts- und Riskmanagement von Spitälern" stellt eine große Herausforderung für die Salzburger PatientInnenvertreterInnen dar und war schon bisher ein wichtiges Anliegen, um die PatientInnensicherheit und die PatientInnenversorgung noch besser zu gewährleisten.

Wie bisher wurden Beschwerden an die betroffenen Abteilungen der Krankenhäuser zurückgemeldet, auch um Verbesserungsmaßnahmen in die Wege zu leiten und umzusetzen. Die Salzburger Patientenvertretung ist aber bisher in Projekte des Qualitätsmanagements der Krankenhäuser nicht eingebunden.

Zusätzlich wurden noch 111 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt. Es wurden 81 verbindliche Patientenverfügungen und 5 beachtliche Patientenverfügungen errichtet.

Es wurden insgesamt seit Bestehen der Salzburger Patientenvertretung 17426 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen aufgenommen und bearbeitet, 8119 beziehen sich auf Krankenanstalten.

Im Berichtszeitraum 2016 wurden in 97 Fällen Entschädigungen in Höhe von insgesamt € 1.309.664,30 (über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds) erreicht.

Über die Haftpflichtversicherungen von ÄrztInnen und Krankenanstalten konnte im Berichtsjahr 2016 für 54 PatientInnen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe von € 1.015.707,00 verhandelt werden.

Insgesamt wurde bisher über Haftpflichtversicherungen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe € 17.126.656,08 für PatientInnen erreicht.

Über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds konnten im Jahr 2016 43 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 293.957,30 entschädigt werden; insgesamt wurden bisher € 4.495.906,11 ¹⁾ über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds zugesprochen.

Die Gesamtentschädigungen für PatientInnen im Bundesland Salzburg betragen bisher € 21.622.562,19 ¹⁾.

Nach wie vor wünschen PatientInnen und/oder deren Angehörige in den meisten Fällen eine außergerichtliche Schlichtung.

¹⁾ Unter Berücksichtigung der historischen Entwicklung von Berichtszeiträumen, ursprünglich 1.4. bis 31.3./Umstellung auf das Kalenderjahr.

4. Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen

Gesetzliche Grundlage: Patientenverfügungsgesetz (in Kraft getreten mit 01.06.2006).

Im Berichtszeitraum haben sich 111 PatientInnen an die Salzburger Patientenvertretung wegen einer Beratung zur Errichtung einer Patientenverfügung gewandt.

Seit 01.01.2005 bis 31.12.2016 gab es 4635 statistisch erfasste Anfragen bzw. Beratungen.

Die Salzburger Patientenvertretung bietet eine ausführliche rechtliche Beratung durch Mag. jur. Thomas Russegger und Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell an.

Von den Genannten können PatientInnen verbindliche Patientenverfügungen auf Basis des Patientenverfügungsgesetzes errichten.

Die Errichtung einer Patientenverfügung in der Salzburger Patientenvertretung ist kostenfrei.

Im Vorfeld der Beratung wird Informationsmaterial (Mustertext für eine Patientenverfügung, Kurzinformation über das Patientenverfügungsgesetz) versandt, damit sich die PatientInnen in die Thematik "Patientenverfügung" für ein zu führendes Gespräch einlesen können (die Texte der verwendeten Unterlagen sind leicht lesbar). Dies stellt auch ein effizientes, ökonomisches Vorgehen dar.

Es wurden von Mag. jur. Russegger und Mag.^a Rippel-Schmidjell, nach ausführlichen Beratungs- und Aufklärungsgesprächen, **81 verbindliche Patientenverfügungen errichtet.**

Die Zahl der errichteten beachtlichen Patientenverfügungen nach Informations-Beratungsgesprächen kann nicht angegeben werden, da für die Errichtung einer beachtlichen Patientenverfügung die Beiziehung eines Juristen nicht zwingend notwendig ist.

Erfasst, da von Mag. jur. Russegger und Mag.^a Rippel-Schmidjell errichtet, wurden 5 beachtliche Patientenverfügungen.

Es können laut Gesetz verbindliche und beachtliche Patientenverfügungen errichtet werden.

Verbindliche Patientenverfügungen, entweder vor einem/einer NotarIn oder RechtsanwältIn (kostenpflichtig) oder vor einem/r rechtskundigen PatientenvertreterIn (Mag. jur. Russegger, Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell) **kostenfrei**.

In Österreich gibt es nach wie vor kein einheitliches Patientenverfügungsregister.

Die Salzburger Patientenvertretung hat mit den Salzburger Landeskliniken eine Kooperationsvereinbarung, betreffend die Abspeicherung von den in der Salzburger Patientenvertretung errichteten Patientenverfügungen im Krankenhausinformationssystem der SALK im Jahre 2009 abgeschlossen.

Patientenverfügungen können ab 01.11.2009 im Krankenhausinformationssystem der SALK abgespeichert werden. Von den PatientInnen, die Patientenverfügungen errichten, wird diese Serviceleistung sehr begrüßt und sehr häufig in Anspruch genommen.

Im Jahr 2016 erfolgten 71 Registrierungen.

Zum Thema "Errichtung einer Patientenverfügung" - "Leben-Krankheit-Sterben in Würde", werden auf Anfrage Vorträge, vor allem vor Selbsthilfegruppen gehalten.

Die Nachfrage, Beratung, bis hin zur Errichtung von Patientenverfügungen ist/war anhaltend stark. Aufgrund der vielen anderen zeitlich intensiven, inhaltlich aufwändigen Aufgaben der Salzburger Patientenvertretung, kommt es zu Wartezeiten für PatientInnen.

Rasche Sondertermine erhielten Menschen mit einer unheilbaren, unmittelbar zum Tode führenden Erkrankung, schwerstkranke Menschen und Menschen ab 80 Jahren.

Sehr häufig wird Mag. jur. Russegger auch von niedergelassenen ÄrztInnen und Krankenhäusern zu dieser Thematik kontaktiert und um Beratung gebeten.

Das Thema "Sterben in Würde" ist der Salzburger Patientenvertretung ein wichtiges Anliegen, um somit die Wünsche und den Willen von Menschen im Bereich "Leben - Krankheit - Sterben" zu unterstützen und für sie da zu sein.

Die hohen Zahlen, auch bezogen auf die Vergangenheit, zeigen die Wichtigkeit und Bedeutung dieses Themas.

Mit besonders hohem Einsatz ist es der Salzburger Patientenvertretung gelungen, das Thema der Patientenverfügung, das Patientenrecht auf ein „Sterben in Würde“ im Bundesland Salzburg zum Thema zu machen, um so in einem Miteinander zu versuchen „eine Kultur des Sterbens“ in Salzburg zu etablieren, sodass der Ruf nach aktiver direkter Sterbehilfe nicht laut wird.

Eine Novelle zum Patientenverfügungsgesetz ist in Vorbereitung. Seitens der Salzburger Patientenvertretung wurde eine Stellungnahme verfasst.

5. Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2016

Auf den beiliegenden Bericht zum Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds darf verwiesen werden.

6. Öffentlichkeitsarbeit

Im Berichtszeitraum hat die Salzburger Patientenvertretung an der Patientenanwaltstagung der ARGE Patientenanwälte in Innsbruck, am 02. und 03.05.2016 und in Wien, am 24./25.11.2016 teilgenommen.

Die Veranstaltung „Gesundheitsreform - Land Salzburg“, wurde am 25.02.2016 im Parkhotel Brunauer, Salzburg besucht.

Es gab Einschaltungen in Zeitschriften und Broschüren, sowie Unterstützung von Veranstaltungen:

IPA „Sichere Kindheit“,

IPA Taschenkalender 2017,

Kripo.at - Vereinigung Kriminaldienst,

Volkshilfe - Magazin für Menschen,

Jahreskalender 2017 - Bertha Königsegg Schule,

Jugendaufklärungsbroschüre - „Hut auf“, Frühjahr 2016,

Schaukasten der Kinderfreunde - Ortsgruppe Oberndorf,

Trialoge Stadt Salzburg - Informationsfolder,

Salzburger Ferienspiel 2016 - Ferien zuhause, Die Kinderfreunde Salzburg,

Gesundheitsvortragsreihe - gemeinsam mit GKK und Kuratorium für Psychische Gesundheit „Psychisch krank - was kann ich als Angehörige/r tun?

Kinoreihenfolder „Psychisch krank - was nun? - Pro Mente.

Der Mitgliedsbeitrag für das Kuratorium für psychische Gesundheit wurde, wie jedes Jahr, bezahlt.

7. Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen und Einrichtungen des Gesundheitswesens

Eine gute Zusammenarbeit gibt es nach wie vor mit Selbsthilfegruppen und auch mit anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens.

8. Mitarbeit in Gremien/Kommissionen

Die Salzburger Patientenvertretung nahm an den gesetzlichen Gremien/Kommissionen, sowie Vereinsgremien teil:

- Ethikkommission, Gesundheitsplattform, Plattform Psychiatrie, Berufsethisches Gremium des Landesverbandes für Psychotherapie, Schlichtungskommission der Landeszahnärztekammer für Salzburg.
- Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell (Juristin), nimmt seit Herbst 2016 als ständiges Mitglied an den Sitzungen der Ethikkommission teil (in Vertretung des gesetzlichen Mitgliedes Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics).
- An den Sitzungen des SAGES nimmt die Selbsthilfe Salzburg teil (stellvertretend für die Salzburger Patientenvertretung).

Am 11.04.2016 wurde ein Kooperationsübereinkommen zwischen der Volksanwaltschaft und allen Patientenanwaltschaften in Österreich/Wien unterzeichnet.

- An den 14-tägigen Jour Fixe Sitzungen der Abteilung 9 Gesundheit und Sport, wird ebenfalls regelmäßig teilgenommen (montags ab 15:00 Uhr; durchschnittliche Dauer 1,5 Stunden).
- Auch werden regelmäßig die Veranstaltungen der Landesinformatik und Kundengespräche der Abt. 9 Gesundheit besucht.
- Die Salzburger Patientenvertretung arbeitet nach wie vor aktiv und mit großem Engagement im Arbeitsgremium der Plattform Psychiatrie mit und sind die Sitzungen - pro Jahr 4 - sehr gut besucht (Dr.ⁱⁿ Zsifkovics ist die Sprecherin). Ein Schwerpunktthema im Berichtszeitraum war weiterhin die Verbesserung der psychosozialen Versorgung im Bundesland Salzburg.

- Am 22.03.2016 hat ein Sondergipfel stattgefunden, zur Thematik „Integrierte Versorgung Salzburger Modell“, auch um weitere Maßnahmen zur rascheren Umsetzung zu überlegen.
Diesbezüglich haben Gespräche mit der GKK Salzburg am 12.10.2016, mit Landeshauptmann-Stellvertreter Mag. Dr. Christian Stöckl am 28.10.2016 und mit Landesrat Dr. Heinrich Schellhorn am 02.11.2016 stattgefunden.
- Dr.ⁱⁿ Zsifkovics (Sprecherin der Plattform Psychiatrie) ist nach wie vor im Beirat für Psychosoziale Gesundheit vertreten und nimmt in Stellvertretung der Patienten-anwaltschaft/Vertretungsnetz, an den Sitzungen teil.
- Den Vorsitz im Berufsethischen Gremium des Salzburger Landesverbandes für Psychotherapie, von der Salzburger Patientenvertretung geführt und werden Beschwerden von PatientInnen, betreffend berufsethische Verfehlungen von PsychotherapeutInnen geschlichtet. Es finden regelmäßige Sitzungen statt.
An der jährlichen Generalversammlung am 13.04.2016 wurde der Bericht des BEG erstattet.
- Es werden auch die regelmäßigen Sitzungen des Bundes-BEG besucht und wird im Führungsteam mitgearbeitet (zuständig insbesondere für die Statistikauswertung und die Planung und Budgetierung von Fortbildungen). Eine Fortbildung mit dem Thema „Die psychotherapeutische Beziehung unter der Lupe, Freiheit und Grenzen - Methodik oder Verführung“ wurde am 30.09./01.10.2016 im Parkhotel Brunauer, Salzburg veranstaltet und sehr gut angenommen.
- Im Berichtszeitraum wurde in einer niedergelassenen Praxis in Salzburg, mit angeschlossenem Verkaufsshop, gemeinsam mit dem BM für Gesundheit und der Ärztekammer für Salzburg, Einschau gehalten.
- Mehrfach waren die Salzburger PatientenvertreterInnen als Experten zu Gesundheitsthemen im Landtag geladen.
- Die Salzburger Patientenvertretung ist nach wie vor Mitglied im Kuratorium für Psychische Gesundheit.

9. Zusammenfassung, Resümee und Ausblick

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1201 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen bearbeitet (Patientenverfügungsberatungen und Geschäftsfälle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds inkludiert).

- 369 neue Anliegen beziehen sich auf Krankenanstalten,
- 103 Anliegen beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen und
- 36 Beschwerden auf ZahnärztInnen,
- 10 Anliegen auf Senioren- und Pflegeheime,
- 3 Anliegen auf Rettungstransporte,
- 296 Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen 22), Beratungen inkludiert.
- Es wurden insgesamt 111 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt.
- 81 verbindliche Patientenverfügungen und 5 beachtliche Patientenverfügungen wurden errichtet.
- 201 Beschwerdefälle wurden in der Entschädigungskommission des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt.
- Die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg wurde am 01.12.2016 eröffnet, als eigenständige Einheit. Im Berichtszeitraum haben die umfangreichen Vorbereitungen stattgefunden.

- Im Berichtszeitraum konnten insgesamt 97 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 1.309.664,30 entschädigt werden.
- Für 54 PatientInnen wurden über Haftpflichtversicherungen Entschädigungen in Höhe von € 1.015.707,00 verhandelt.
- An 43 PatientInnen wurden Entschädigungszahlungen über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds in Höhe von € 293.957,30 zugesprochen.
- Für PatientInnen wurde insgesamt seit 01.04.1996 über Haftpflichtversicherungen eine Entschädigungssumme von € 17.126.656,08 und über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds seit Bestehen im Jahr 2002 eine Entschädigungssumme von € 4.495.906,11¹⁾ erreicht.
- Die Gesamtentschädigungen, umgesetzt durch die Salzburger Patientenvertretung für PatientInnen im Bundesland Salzburg, betragen bisher € 21.622.562,19¹⁾.

Das außergerichtliche Modell der Schlichtung durch die Salzburger Patientenvertretung hat sich wieder bestens bewährt.

Die Salzburger Patientenvertretung gilt als bestens etablierte Einrichtung im Gesundheitswesen mit Expertenstatus und wird deshalb intensiv in Anspruch genommen und auch als Serviceeinrichtung gesehen.

- Es konnte sowohl der Sekretariatsbereich, als auch der Sachbearbeiterbereich erfolgreich nach- und neubesetzt (bezogen auf die ELGA Ombudsstelle) werden.
- Durch die gelungene Neustrukturierung (Einrichtung eines zentralen Chefsekretariats) und weitere Ökonomisierungen der Arbeitsabläufe, sowie Aufteilung der Arbeitsbereiche und das weiterhin ausgebauten Evidenzprogramm „AMETO“, können die Anliegen noch zeitgerechter bearbeitet und geprüft werden.

PatientInnen und Angehörige wünschen mehr Information über ihre Behandlung und eine ausreichende und verständliche Risikoaufklärung, sowie eine angemessene Kommunikation und würdevollen Umgang, eine Arzt/Ärztin-PatientIn-Beziehung auf einer partnerschaftlichen Ebene und eine bessere Fehlerkultur und fordern dies auch intensiver ein.

¹⁾ Unter Berücksichtigung der historischen Entwicklung von Berichtszeiträumen, ursprünglich 1.4. bis 31.3./Umstellung auf das Kalenderjahr.

Ver mehrt werden Anliegen von PatientInnen und Angehörigen sehr vehement vorgebracht, Ablehnungen werden kaum akzeptiert und über Rechtsanwälte weiter verfolgt. Zunehmend werden auch von RechtsanwältInnen Fälle an die Salzburger Patientenvertretung herangetragen, insbesondere auch an den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds, auch nach ablehnenden Gerichtsurteilen.

Der Trend zur außergerichtlichen Schlichtung von Schadensfällen hält auch im Berichtszeitraum 2016 weiterhin an. PatientInnen wünschen in den meisten Fällen eine außergerichtliche Schlichtung und keine gerichtlichen Interventionen (mit wenigen Ausnahmefällen).

Die Salzburger Patientenvertretung ist eine starke, unabhängige und weisungsfreie Einrichtung und möge dies weiterhin so bleiben.



Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics
Leitung



Mag. jur. Thomas Russegger
Stv. Leitung

Salzburg, 28.06.2017