

2017

**Tätigkeitsbericht
der Salzburger Patientenvertretung
vom 01.01.2017 - 31.12.2017**

**Zur Vorlage bei der
Salzburger
Landesregierung**

Inhalt

1.	22 Jahre Salzburger Patientenvertretung	3
	1.1. Gesetzliche Grundlagen, Zuständigkeiten, Aufgaben, Vorgehensweisen	3/4
	1.2. Das Team der Salzburger Patientenvertretung	5
	1.3. Standort	5
	1.4. PatientInnenanliegen	5/6
	1.5. Modell der außergerichtlichen Schlichtung	6/7
2.	Einrichtung der ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg	8/9
3.	Unabhängige Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung/Fallstatistik und Salzburger PatientInnen- Entschädigungsfonds/PEF	10/11
4.	Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen	12/13
5.	Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2017	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. 22 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 gegenüber

1. Krankenanstalten
2. Kuranstalten
3. Hilfs- und Rettungsdiensten.

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 Patientenentschädigungs-Gesetz – 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

MitarbeiterInnen:

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

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

Gabriele Wenger (halbtags/Sekretärin),

Lydia Böhm (ganztags/Sekretärin),

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.

1.3. Standort:

Amtsgebäude Michael-Pacher-Strasse 36.

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 wegen nicht angemessener Kommunikation durch ÄrztInnen und Pflegepersonal und nicht ausreichender Information, insbesondere durch ÄrztInnen, an die Salzburger Patientenvertretung, vor allem 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 erneut 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.

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

Anträge von RechtsanwältInnen werden 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 der unabhängigen Schlichtungsstelle „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 nach

wie vor 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 Haftpflichtversicherungen 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 wurden ELGA-Ombudsstellen gesetzlich bei den Patientenanwaltschaften der Bundesländer eingerichtet und unterstehen der Frau Bundesministerin (BM für Gesundheit und Frauen).

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.

Die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg ist am 01.12.2016 „Go live“ gegangen.

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.

Öffnungszeiten: Mo-Do 08:00 - 13:00 Uhr.

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, mit Zustimmung des Patienten/der Patientinnen, 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.

Mit Ende Oktober 2017 wurden die Salzburger Landeskliniken an ELGA angeschlossen.

Es werden regelmäßig Wochen- und Monatsberichte für das BMG erstellt.

Im Berichtsjahr gab es 22 Anfragen. Die häufigsten Gründe für Anfragen und persönliche Kontakte waren: Allgemeine Informationen zu ELGA, Beratung zu einzelnen Fragen sowie die Unterstützung im Umgang mit ELGA und zur Einsichtnahme in die persönliche ELGA,

Abfrage des aktuellen Teilnahmestatus, Fragen zu den in ELGA gespeicherten Dokumenten, Fragen nach Beantragung der Bürgerkarte und Handysignatur, Fragen nach Personen, die in ELGA Einsicht nehmen dürfen, Fragen zum Widerspruch/Abmeldung von ELGA.

Frau Mag. Hörl-Hertz nahm an folgenden Terminen/Schulungen teil:

Telefonkonferenz „Vollmachtregister“ am 1.3.2017,
Schulung am 20./21.4.2017 in der ELGA-GmbH,
Folder-Besprechung am 28.7.2017 im BM,
SEL-Schulung über Videokonferenz am 25.10.2017 im BM,
Koordinierungssitzung am 7.11.2017 im BM sowie
am 20.3.2017 - Veranstaltung Psychiatrie-Trialoge Stadt Salzburg zu folgendem Thema
„Psychische Erkrankungen und ELGA“.

Es gab auch einen Informationsaustausch mit dem Qualitäts- und Riskmanagement der Salzburger Landeskliniken, um offene Fragen zu ELGA zu klären.

3. Unabhängige Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung/ Fallstatistik und Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds/PEF

Im Berichtszeitraum (01.01.2017 - 31.12.2017) wurden insgesamt 1468 Geschäftsfälle bearbeitet (im Vorjahr 1201).

- Es werden wie bisher in einzelnen Fällen Sitzungen mit den zuständigen Haftpflichtversicherungen abgehalten (**bisher insgesamt 373 Schlichtungssitzungen**). Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2017 **9 große Schlichtungssitzungen** mit Versicherungen und dem Riskmanagement der Salzburger Landeskliniken abgehalten.
- **162 PatientInnenbeschwerden** wurden im Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt (im Vorjahr: 201). Es finden regelmäßig Sitzungen/Allgemeine Jour Fixe mit dem Beschwerde- und Qualitätsmanagement der Salzburger Landeskliniken statt.
- Es wurden **9 Sitzungen der Entschädigungskommission** abgehalten.
- **374 neue Anliegen beziehen sich auf Krankenanstalten,**
- **111 Anliegen beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen** und
- **44 Beschwerden auf ZahnärztInnen,** Beratungen inkludiert.
- **203 Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen** bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen **38**).

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 4). Die Sitzungen dauern ca. 4 Stunden (für ca. 10 - 15 Fälle). Die Besprechungen der Fälle sind sehr konstruktiv und gelingen in vielen Fällen außergerichtliche Schlichtungen.
- **Betreffend Rettungsdienste** sind bei der Salzburger Patientenvertretung **2 Beschwerden** eingegangen.
- **Betreffend Kuranstalten und Rehaeinrichtungen** gab es 5 Beschwerden.

- **Betreffend die Senioren- und Pflegeheime** wurden **15 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.

Im Berichtszeitraum wurden **177 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt**. Es wurden **263 verbindliche Patientenverfügungen** und **3 beachtliche Patientenverfügungen** errichtet.

Es wurden **insgesamt seit Bestehen der Salzburger Patientenvertretung 18894 Anliegen** von PatientInnen und Angehörigen aufgenommen und bearbeitet, 8493 beziehen sich auf Krankenanstalten.

Im Berichtszeitraum 2017 wurden in 126 Fällen Entschädigungen in Höhe von insgesamt **€ 1.187.565,37** (über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds) erreicht.

Über die Haftpflichtversicherungen von ÄrztInnen und Krankenanstalten konnte im Berichtsjahr 2017 für 72 PatientInnen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe von **€ 635.265,37** verhandelt werden.

Insgesamt wurde bisher über Haftpflichtversicherungen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe **€ 17.761.921,95** für PatientInnen erreicht.

Über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds konnten im Jahr 2017 54 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von **€ 552.300,00** entschädigt werden; insgesamt wurden bisher **€ 4.708.206,17** ¹⁾ über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds zugesprochen.

Die Gesamtentschädigungen für PatientInnen im Bundesland Salzburg betragen bisher **€ 22.810.127,56** 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 177 PatientInnen an die Salzburger Patientenvertretung, wegen einer Beratung zur Errichtung einer Patientenverfügung gewandt.

Seit 01.01.2005 bis 31.12.2017 gab es 4901 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.

Frau Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell hielt am 27.4.2018 einen Sprechtag in der BH St. Johann und am 12.10.2017 in der BH Zell am See ab.

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, 263 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 3 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 2017 erfolgten 240 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 2017

Auf den beiliegenden Bericht zum Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds darf verwiesen werden.

6. Öffentlichkeitsarbeit

Anlässlich „20 Jahre plus Salzburger Patientenvertretung“ wurde ein Festakt in der Alten Residenz am 21.6.2017 abgehalten, mit anschließender Tagung der ARGE Patientenanwälte am 22./23.6.2017 in der Neuen Residenz.

Im Berichtszeitraum hat die Salzburger Patientenvertretung an der Patientenanwaltstagung der ARGE Patientenanwälte in Graz am 30.11. und 1.12.2017 teilgenommen.

An der Veranstaltung „Strukturiertes Mitarbeitergespräch“, wurde am 10.4.2017 in der Abteilung „Gesundheit und Sport“ teilgenommen.

Die Veranstaltung der Arbeiterkammer Salzburg im Brunauerzentrum am 8.6.2017 zum Thema „Mein Wille geschehe“ wurde besucht.

Am 2.3.2017 hat eine Besprechung mit dem Ärztlichen Leiter und weiteren Ärzten im Kardinal Schwarzenberg Klinikum, zum Thema „Der/die nicht einwilligungsfähige PatientIn, medizinische Behandlung bei nichteinwilligungsfähigen PatientInnen“, stattgefunden.

Vortrag von Herrn Mag. Russegger - Caritas zum Thema „Patientenverfügung“.

Vortrag von Herrn Mag. Russegger - Salzburger Urologenkongress zum Thema „Behandlung der nicht einsichtsfähigen, einwilligungsfähigen Patienten“.

Vortrag von Mag.^a Rippel-Schmidjell - am 4.10.2017 COPD Selbsthilfegruppe zum Thema „Patientenverfügung“.

Es fand eine Besprechung/Interview mit dem Rechnungshof Wien am 22.9.2017 statt, wegen der Überprüfung des Psychosozialen Dienstes/Land Salzburg.

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

Volkshilfe - Sommer 2017 und Frühjahr 2018,
 Druckkostenbeitrag zur Bewerbung der Trialoge Stadt Salzburg - Plakate und Flyer 2017,
 AHA Angehörige helfen Angehörigen (Logo Plattform Psychiatrie und Salzburger Patienten-
 vertretung)
 Kinoreihenfolder „Psychisch krank - was nun?“ - 2017 - Pro Mente (Logo Plattform Psychi-
 atrie und Salzburger Patientenvertretung).

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 an-
 deren 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 Gre-
 mium des Landesverbandes für Psychotherapie, Schlichtungskommission der Landes-
 zahnärztekammer für Salzburg, Blutkommission
- Frau 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).
- Frau Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell nahm an folgenden Terminen/Schulungen teil:
 - GCP-Schulung/PMU am 11.10.2017
 - Seminar „Medizinische Forschung am Menschen“, ARS Wien am 27.11.2017
 - CTR (Clinical Trial Regulation) Workshop in Innsbruck am 26./27.6.2017.
- Frau Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell arbeitete an der Steuerungsgruppe Umsetzung
 CTR-VO mit und befasste sich intensiv mit der internationalen Entwicklung - CTR-
 VO. Weiters arbeitete sie an der Arbeitsgruppe „Weitere Entwicklung der Ethik-
 kommission“ intensiv mit.

- Als stellvertretendes Mitglied nahm Frau Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell an der Sitzung der Blutkommission am 13.9.2017 teil.
- An den Sitzungen des SAGES nimmt die Selbsthilfe Salzburg teil (stellvertretend für die Salzburger Patientenvertretung).

Das Kooperationsübereinkommen zwischen der Volksanwaltschaft und allen Patientenanwaltschaften in Österreich/Wien ist nach wie vor aufrecht.

- 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. Zwischenzeitig wurde ein Modellprojekt zur „Integrierten Versorgung“ mit zwei mobilen Teams (Psychiatrie Salzburg und Schwarzach) umgesetzt.
- Dr.ⁱⁿ Zsifkovics (Sprecherin der Plattform Psychiatrie) ist nach wie vor im Beirat für Psychosoziale Gesundheit vertreten und nimmt in Stellvertretung der Patientenanwaltschaft/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 31.05.2017 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).
- 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 1468 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen bearbeitet (Patientenverfügungsberatungen und Geschäftsfälle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds inkludiert).

- 494 neue Anliegen beziehen sich auf Krankenanstalten,
- 111 Anliegen beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen und
- 44 Beschwerden auf ZahnärztInnen,
- 15 Anliegen auf Senioren- und Pflegeheime,
- 2 Anliegen auf Rettungstransporte,
- 5 Beschwerden auf Kuranstalten und Rehabilitationseinrichtungen.
- 203 Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen 38), Beratungen inkludiert.
- Es wurden insgesamt 177 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt.
- 263 verbindliche Patientenverfügungen und 3 beachtliche Patientenverfügungen wurden errichtet.
- 162 Beschwerdefälle wurden in der Entschädigungskommission des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt.

- 22 Anfragen wurden an die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg herangetragen.
- Im Berichtszeitraum konnten insgesamt 126 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 1.187.565,37 entschädigt werden.
- Für 72 PatientInnen wurden über Haftpflichtversicherungen Entschädigungen in Höhe von € 635.265,37 verhandelt.
- An 54 PatientInnen wurden Entschädigungszahlungen über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds in Höhe von € 552.300,00 zugesprochen.
- Für PatientInnen wurde insgesamt seit 01.04.1996 über Haftpflichtversicherungen eine Entschädigungssumme von € 17.761.921,95 und über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds seit Bestehen im Jahr 2002 eine Entschädigungssumme von € 4.708.206,17¹⁾ erreicht.
- Die Gesamtentschädigungen, umgesetzt durch die Salzburger Patientenvertretung für PatientInnen im Bundesland Salzburg, betragen bisher € 22.810.127,56¹⁾.

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

Das außergerichtliche Modell der Schlichtung durch die Salzburger Patientenvertretung hat sich wiederum sehr 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.

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.

Der Trend zur außergerichtlichen Schlichtung von Schadensfällen hält auch im Berichtszeitraum 2017 weiterhin an. PatientInnen wünschen in den meisten Fällen eine außergerichtliche Schlichtung und keine gerichtlichen Interventionen (mit wenigen Ausnahmefällen).

Die Salzburger Patientenvertretung hat sich auch im Jahre 2017 wieder als eine starke, unabhängige und weisungsfreie Einrichtung zum Wohle der Patienten/PatientInnen und des Gesundheitswesens im Bundesland Salzburg gezeigt!



Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics
Leitung



Mag. jur. Thomas Russegger
Stv. Leitung

Salzburg, 27.06.2018