

2018

# **Tätigkeitsbericht der Salzburger Patientenvertretung vom 01.01.2018 - 31.12.2018**

Zur Vorlage bei der  
Salzburger  
Landesregierung





## Inhalt

### 1. 23 Jahre Salzburger Patientenvertretung

1.1. Gesetzliche Grundlagen, Zuständigkeiten, Aufgaben, Vorgehensweisen .....	4
1.2. Das Team der Salzburger Patientenvertretung.....	6
1.3. Standort .....	6
1.4. PatientInnenanliegen .....	7
1.5. Modell der außergerichtlichenSchlichtung .....	8
1.6. DSGVO.....	8
2. Einrichtung der ELGA-Ombudstelle Standort Salzburg .....	9
3. Unabhängige Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung/ Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds - Fallstatistik .....	11
4. Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen .....	13
5. Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2018 .....	15
6. Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen/Fortbildung.....	15
7. Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen und Einrichtungen des Gesundheitswesens .....	16
8. Mitarbeit in Gremien/Kommissionen .....	16
9. Zusammenfassung, Resümee und Ausblick .....	18

## 1. 23 Jahre Salzburger Patientenvertretung

### 1.1. Gesetzliche Grundlagen, Zuständigkeiten, Aufgaben, Vorgehensweisen:

#### A.) § 22 Salzburger Krankenanstaltengesetz 2000 – Aufgaben nach diesem Gesetz:

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. Sitz- und Stimmrecht in der Entschädigungskommission sowie Vorsitzführung.
- 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:**  
Tätigkeit der Salzburger Patientenvertretung als Pflegeanwaltschaft zur Wahrung und Sicherstellung der Rechte und Interessen von BewohnerInnen von Senioren- und Seniorenpflegeheimen im Bereich von vermuteten „Pflegefehlern“.
- 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.<sup>in</sup> Mercedes Zsifkovics (Psychologin)

### **Stellv. Leitung:**

Mag. jur. Thomas Russegger (Jurist, Fachexperte)

### **Juristische MitarbeiterInnen:**

Mag.<sup>a</sup> Isabel Rippel-Schmidjell, (halbtags), seit September 2016

Mag.<sup>a</sup> 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) - war bis 31.8.2017 in der SPV tätig und ausgeschieden am 23.5.2018,

Carina Alterdinger (15 Stunden/Sekretärin mit Telearbeitsplatz),

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

Birgit Kocher, Lehrling 2.Lj. (12.3.2018 - 30.4.2018),

Magdalena Schönleitner, Lehrling 2.Lj. (1.9.2018 - 28.2.2019).

### **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, 5020 Salzburg.

#### 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.

PatientInnen sprechen persönlich in der Salzburger Patientenvertretung vor (ohne vorherige Terminvereinbarung) und werden über das Vorgehen bei der Prüfung von vermuteten medizinischen und pflegerischen Behandlungsfehlern ausführlich beraten.

Die Vorgehensweise der schriftlichen Einreichung von Beschwerden mittels Formular Sachverhaltsdarstellung hat sich nach ausführlicher Vorberatung bestens bewährt.

Die Arbeitsabläufe in der Salzburger Patientenvertretung wurden weiter ökonomisiert und das Evidenzsystem AMETO weiter ausgebaut.

Wahrnehmbar ist, 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.

Vermehrt werden RechtsanwältInnen 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 nach wie vor 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 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!**

### **1.6 DSGVO:**

**Im Berichtszeitraum gab es eine intensive inhaltliche Befassung mit den Grundsätzen der Datenschutzgrundverordnung und den im Gesetz geforderten Umsetzungsmaßnahmen.**

Die Mitarbeiter der Salzburger Patientenvertretung haben an mehreren Schulungen/Veranstaltungen zum Thema „DSGVO“ teilgenommen.

Die notwendigen Erfordernisse (Erarbeitung von Verarbeitungsverzeichnissen, Datenschutz Informationsblatt für PatientInnen) wurden fristgerecht mit der Landesinformatik umgesetzt.

## 2. ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg

Österreichweit wurden ELGA-Ombudsstellen gesetzlich bei den Patientenanwaltschaften der Bundesländer eingerichtet und unterstehen der Frau Bundesministerin (BMASGK).

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.<sup>a</sup> Katherina Hörl-Hertz leitet die Ombudsstelle, unter der Führung von Dr.<sup>in</sup> Mercedes Zsifkovics, die als unabhängige Einheit in die Salzburger Patientenvertretung integriert ist. Weitere Stellvertreterin: Mag.<sup>a</sup> 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“).

E-Medikation (Information über verschriebene und abgegebene Medikamente) wurde eingeführt und im November 2018 „ausgerollt“. Es stiegen die Anfragen der Bürger, die Zugriffsdauer der Hausärzte auf ein Jahr zu erhöhen.

An den vorbereitenden zwei Beiratssitzungen E-Medikation wurde im Berichtszeitraum teilgenommen (5.9.2018 und 5.11.2018).

Eine ELGA Applikation „Patientenverfügung“ wurde gesetzlich mit der Novelle PatVG im Dezember 2018 beschlossen. Wann die Umsetzung der technischen Voraussetzungen erfolgt, ist derzeit nicht genau vorherzusehen.

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

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

Im Berichtsjahr gab es **81 Anfragen und 24 Fälle**, somit eine deutliche Zunahme von Fällen/Anfragen im Vergleich zum Vorjahr (22 Anfragen). Am häufigsten wurde eine Verlängerung der Zugriffsdauer der ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter gewünscht.

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, Zugriffsdauererhöhung der Gesundheitsdiensteanbieter.

Frau Mag. Hörl-Hertz nahm an der Koordinierungssitzung (Telefonkonferenz) am 4.4.2018 teil.

Am 27. und 28.11.2018 hat das Audit mit dem Bundesministerium in der ELGA Ombudstelle stattgefunden, unter Teilnahme der Landesinformatik.

### 3. Unabhängige Schlichtungsstelle der Salzburger Patientenvertretung/ Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds/PEF - Fallstatistik

Im Berichtszeitraum (01.01.2018 - 31.12.2018) wurden insgesamt 1346 Geschäftsfälle bearbeitet (im Vorjahr 1468).

- Es werden wie bisher in einzelnen Fällen Sitzungen mit den zuständigen Haftpflichtversicherungen abgehalten (**bisher insgesamt 379 Schlichtungssitzungen**). Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2018 **6 große Schlichtungssitzungen** mit Versicherungen und dem Riskmanagement der Salzburger Landeskliniken abgehalten.
- **114 PatientInnenbeschwerden** wurden im Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt (im Vorjahr: 162).
- Es wurden **5 Sitzungen der Entschädigungskommission** abgehalten.
- **501 neue Anliegen** beziehen sich auf Krankenanstalten (im Vorjahr 374),
- **121 Anliegen** beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen (im Vorjahr: 111) und
- **48 Beschwerden** auf ZahnärztInnen, Beratungen inkludiert (im Vorjahr: 44).
- **124 Anliegen (im Vorjahr: 203)** Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen **40 (im Vorjahr: 38)**).
- Im Berichtszeitraum hat **Dr.<sup>in</sup> Mercedes Zsifkovics** als **ständiges Mitglied** an **5 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** ist bei der Salzburger Patientenvertretung **1 Beschwerde** eingegangen (im Vorjahr: 2).
- **Betreffend Kuranstalten und Rehabeinrichtungen** gab es 4 Beschwerden (im Vorjahr: 5).
- **Betreffend die Senioren- und Pflegeheime** wurden 12 Beschwerden (im Vorjahr: **15 Beschwerden**) betreffend vermutete Pflegeschäden an die Salzburger Patientenvertretung herangetragen (inklusive 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 **190 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt (im Vorjahr: 177)**. Es wurden **237 (im Vorjahr: 263) verbindliche Patientenverfügungen** und **6 (im Vorjahr: 3) beachtliche Patientenverfügungen errichtet**.

Es wurden **insgesamt seit Bestehen der Salzburger Patientenvertretung 20240 Anliegen** von PatientInnen und Angehörigen aufgenommen und bearbeitet, **8994** beziehen sich auf Krankenanstalten.

Im Berichtszeitraum 2018 wurden in **86 Fällen (im Vorjahr: 126 Fälle) Entschädigungen** in Höhe von insgesamt **€ 986.781,52** (über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds) erreicht.

Über die Haftpflichtversicherungen von ÄrztInnen und Krankenanstalten konnte im Berichtsjahr 2018 für **57 (im Vorjahr:72) PatientInnen** eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe von **€ 729.531,52** verhandelt werden.

Insgesamt wurde bisher über Haftpflichtversicherungen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe **€ 18.491.453,47** für PatientInnen erreicht.

Über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds konnten im Jahr 2018 **29 (im Vorjahr:54) PatientInnen** mit einer Gesamtsumme von **€ 257.250,00** (im Vorjahr: **€ 552.300,00**) entschädigt werden; insgesamt wurden bisher **€ 4.965.456,17** <sup>1)</sup> über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds zugesprochen.

Die Gesamtentschädigungen für PatientInnen im Bundesland Salzburg betragen bisher **€ 23.796.909,08** <sup>1)</sup>.

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

<sup>1)</sup> 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.<sup>a</sup> Isabel Rippel-Schmidjell an. Vor den Genannten können PatientInnen verbindliche Patientenverfügungen auf Grundlage des Patientenverfügungsgesetzes errichten.

Zum Thema „Patientenverfügung“ wurde am 27.9.2018 ein Sprechtag in der BH St. Johann abgehalten.

**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 vor Mag. jur. Russegger und Mag.<sup>a</sup> Rippel-Schmidjell, nach ausführlichen Beratungs- und Aufklärungsgesprächen, **237 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.<sup>a</sup> Rippel-Schmidjell errichtet, wurden 6 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.<sup>a</sup> 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 2018 erfolgten 219 (im Vorjahr: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, kam es zu Wartezeiten für PatientInnen.

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

Sehr häufig werden Mag. jur. Russegger und Mag.<sup>a</sup> Rippel-Schmidjell 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 wurde am 13.12.2018 im Parlament beschlossen. Im Vorfeld wurde durch die Salzburger Patientenvertretung eine Stellungnahme zum Entwurf abgegeben. Das In-Kraft-Treten der Novelle erfolgte im Jahr 2018 nicht mehr, sodaß auf die Novelle im Tätigkeitsbericht 2019 einzugehen ist.

## 5. Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2018

Auf den beiliegenden Bericht zum Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds darf verwiesen werden.

## 6. Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen/Fortbildung

Im Berichtszeitraum hat die Salzburger Patientenvertretung an der Patientenanwaltstagung der ARGE Patientenanwälte in Eisenstadt am 7./8.6.2018 teilgenommen, sowie an der Patientenanwaltstagung am 8./ 9.11.2018 in Bregenz.

Ein Seminar der Landesamtsdirektion zum Thema „Führungsverständnis“ fand am 20.6.2018 statt und wurde besucht.

Am Patientensicherheitstag der SALK zum Thema „Digitalisierung und PatientInnensicherheit“ wurde am 17.9.2018 teilgenommen.

Das Projekt „Vera - Vernetzte Radiologie“ der Radiologen Dr. Klaus Kubin und Dr. Ernst Doring, Salzburg wurde am 5.12.2018 besucht.

### Vorträge der Salzburger Patientenvertretung:

- Informationsabend am 11.10.2018, Caritas&Du „Mein Weg, mein Wunsch, mein Wille“. Persönliche Vorsorge: Von Patientenverfügung bis Testament, Universität Salzburg. Vortrag zum Thema Patientenverfügung.
- Vortrag 5.4.2018 INR Selbsthilfegruppe zum Thema „Patientenverfügung“.
- Vortrag 17.11.2018 im UKH Salzburg zum Thema „Patientenverfügungen und Erwachsenenschutzrecht“.

Es wurden seitens der Mitarbeiter der Salzburger Patientenvertretung Schulungen der Landesinformatik zum Thema DSGVO besucht.

An der Veranstaltung der Universität Salzburg, Edmundsburg zum Thema „DSGVO“ am 1.2.2018 wurde teilgenommen.

Teilnahme am Seminar zum Thema „Datenschutz/DSGVO“, veranstaltet von der Wiener Patientenanzwaltschaft, am 27.2.2018 in Wien.

An den Sozial- und Medizinrechtstagen in Salzburg am 18.10.2018 wurde teilgenommen.

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

Volkshilfe - Frühjahr 2018

Neuaufgabe Kinoreihenfolder „Psychisch krank - was nun?“ - 2018 - Pro Mente (Logo Plattform Psychiatrie 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 anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Der Tag der Seltenen Erkrankungen am 17.3.2018 „Setz Dein Zeichen für die Seltenen“ - 30 Jahre Selbsthilfe Salzburg im Europark wurde besucht.

## 8. Mitarbeit in Gremien/Kommissionen

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

- Ethikkommission, Gesundheitsplattform, Plattform Psychiatrie, Berufsethisches Gremium des Landesverbandes für Psychotherapie, Schlichtungskommission der Landeszahnärztekammer für Salzburg, Blutkommission.
- Ethikkommission: Sitz- und Stimmrecht.  
Auch Teilnahme an der Arbeitsgruppe „Clinical Trial Regulation“ (= Novellierung des Verfahrens bei klinischen Studien nach dem Arzneimittelgesetz):  
Zwei Mal in Linz (29.1.2018 und 6.3.2019) und ein Mal in Salzburg am 7.3.2018.  
Teilnahme am Seminar „Kritische Bewertung Klinischer Studien“, Donauuniversität Krems am 10./11.4.2018.
- Blutkommission: Sitz- und Stimmrecht als stellvertretendes Mitglied.
- An den Sitzungen des SAGES nimmt die Selbsthilfe Salzburg teil (stellvertretend für die Salzburger Patientenvertretung).
- Evaluierungbeirat Österreichische Gesellschaft für Qualitätssicherung & Qualitätsmanagement in der Medizin GmbH mit Sitz- und Stimmrecht.
- 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).
- 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 (Funktion auch als SprecherIn).

Schwerpunktthemen im Berichtszeitraum war weiterhin die Verbesserung der psychosozialen Versorgung im Bundesland Salzburg, sowie das Thema „Demenz“. Zwischenzeitig wurde ein Modellprojekt zur „Integrierten Versorgung“ mit zwei mobilen Teams (Psychiatrie Salzburg und Schwarzach) umgesetzt, das sehr gut angenommen wird.

- Beirat für Psychosoziale Gesundheit: Sitz- und Stimmrecht in Stellvertretung der Patientenanwaltschaft/VertretungsNetz.
- Nach wie vor hat die Salzburger Patientenvertretung den Vorsitz im Berufsethischen Gremium des Salzburger Landesverbandes für Psychotherapie. Es werden Beschwerden von PatientInnen, betreffend berufsethische Verfehlungen von PsychotherapeutInnen im Bundesland Salzburg geschlichtet. Es fanden fünf Sitzungen statt. An der jährlichen Generalversammlung am 21.11.2018 wurde der Bericht des BEG erstattet. Es wurde seitens des BEG eine Fortbildung angeboten zum Thema: „Ethik und Recht in der Psychotherapie praxisnah“ am 12.10.2018.
- 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).
- Die Salzburger Patientenvertretung ist nach wie vor Mitglied im Kuratorium für Psychische Gesundheit.

## 9. Zusammenfassung, Resümee und Ausblick

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1346 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen bearbeitet (Patientenverfügungsberatungen und Geschäftsfälle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds inkludiert).

- 501 neue Anliegen beziehen sich auf Krankenanstalten,
- 121 Anliegen beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen und
- 48 Beschwerden auf ZahnärztInnen,
- 12 Anliegen auf Senioren- und Pflegeheime,
- 1 Anliegen auf Rettungstransporte,
- 4 Beschwerden auf Kuranstalten und Rehabilitationseinrichtungen.
  
- 124 Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen 40), Beratungen inkludiert.
  
- Es wurden insgesamt 190 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt.
  
- 237 verbindliche Patientenverfügungen und 6 beachtliche Patientenverfügungen wurden errichtet.
  
- 114 Beschwerdefälle wurden in der Entschädigungskommission des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt.
- 
- 81 Anfragen und 24 Fälle wurden an die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg herangetragen.

- Im Berichtszeitraum konnten insgesamt 86 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 986.781,52 entschädigt werden.
- Für 57 PatientInnen wurden über Haftpflichtversicherungen Entschädigungen in Höhe von € 729.531,52 verhandelt.
- An 29 PatientInnen wurden Entschädigungszahlungen über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds in Höhe von € 257.250,00 zugesprochen.
- Für PatientInnen wurde insgesamt seit 01.04.1996 über Haftpflichtversicherungen eine Entschädigungssumme von € 18.491.453,47 und über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds seit Bestehen im Jahr 2002 eine Entschädigungssumme von € 4.965.456,17<sup>1)</sup> erreicht.
- Die Gesamtentschädigungen, umgesetzt durch die Salzburger Patientenvertretung für PatientInnen im Bundesland Salzburg, betragen bisher € 23.796.909,08<sup>1)</sup>.

<sup>1)</sup> 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 2018 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 2018 wieder als eine starke, unabhängige und weisungsfreie Einrichtung zum Wohle der Patienten/PatientInnen und des Gesundheitswesens im Bundesland Salzburg gezeigt!



Dr.<sup>in</sup> Mercedes Zsifkovic  
Leitung  
Salzburg, 28.05.2019



Mag. jur. Thomas Russegger  
Stv. Leitung