

2019

Tätigkeitsbericht der Salzburger Patientenvertretung vom 01.01.2019 - 31.12.2019

Zur Vorlage bei der
Salzburger
Landesregierung



Inhalt

1. 24 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 2019	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. 24 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 BewohnernInnen 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.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics (Psychologin)

Stellv. Leitung:

Mag. jur. Thomas Russegger (Jurist, Fachexperte)

Juristische MitarbeiterInnen:

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, bis 1.10.2019),

Michaela Kessel (ganztags/Chefsekretariat, ab 1.10.2019),

Birgit Kocher (3.Lj ab 1.2.2019, Fixzuteilung ab 5.8.2019),

Gabriele Wenger (halbtags/Sekretärin),

Carina Alterdinger (15 Stunden/Sekretärin mit Telearbeitsplatz),

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

Magdalena Schönleitner, Lehrling 2.Lj. (bis 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 (auch ohne vorherige Terminvereinbarung) und werden über das Vorgehen bei der Prüfung von vermuteten medizinischen und pflegerischen Behandlungsfehlern und zu anderen Themen, wie Errichtung einer Patientenverfügung 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 sich PatientInnen und Angehörige häufig an mehrere Beschwerdestellen gleichzeitig wenden, 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.

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 Abweisung 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.

Insbesondere wurde die Thematik „Verschlüsselung von Daten“ eingehend erörtert und die Möglichkeit der Datenübermittlung an Institutionen, wie Krankenhäuser, Versicherungen etc. per E-Mail über eine gesicherte Datenleitung umgesetzt.

Dazu gab es im Vorfeld sehr gute Gespräche mit der Landesinformatik !

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.^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“).

E-Medikation (Information über verschriebene und abgegebene Medikamente) wurde eingeführt und im November 2018 „ausgerollt“. In diesem Zusammenhang stiegen 2019 die Anfragen der Bürger, die Zugriffsdauer der Hausärzte auf ein Jahr zu erhöhen.

An der dritten Beiratssitzung E-Medikation wurde im Berichtszeitraum teilgenommen (12.2.2019).

Mit der PatVG-Novelle 2018 kam es zu wesentlichen Änderungen u.a. auch die Möglichkeit der Speicherung der Patientenverfügung in ELGA.

Wann die Umsetzung der technischen Voraussetzungen erfolgt, ist derzeit nicht genau vorherzusehen. Ein Modellprojekt gemeinsam mit dem EDV Beauftragten SALK wurde vorgeschlagen - ist derzeit noch nicht entschieden.

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 **48 Anfragen und 26 Fälle**.

Die meisten Anfragen an die ELGA Ombudsstelle Standort Salzburg betrafen inhaltliche Auskünfte. Viele Bürger wollten sich über allgemeine Themen rund um ELGA erkundigen - es ist eindeutig noch eine große Unsicherheit von den Bürgern in Zusammenhang mit ELGA zu merken. Dieser Mangel an Wissen ist auf die fehlenden Informationen durch die Medien zurückzuführen und es kommt dadurch öfters zu Fehlinformation in der Bevölkerung.

Die Möglichkeit in der ELGA Ombudsstelle in die ELGA Einsicht zu nehmen nutzen einige ELGA Teilnehmer. Grund für das Aufsuchen der Ombudsstelle war meist das Fehlen einer Handysignatur.

Vermehrt kam es auch zu Fragen betreffend die Speicherung von Patientenverfügungen in ELGA. Es wurde die Auskunft erteilt, dass die Speicherung von Patientenverfügungen prinzipiell vorgesehen ist, aber derzeit technisch noch nicht umsetzbar ist.

Durch den Abschluss des Rollouts der E-Medikation verzeichnete der Standort Salzburg gehäufte Anfragen bezüglich der Zugriffsdauer. Die ELGA Teilnehmer äußerten den Wunsch den Hausarzt zum Vertrauensarzt auszuwählen und somit für diesen ELGA-GDA die Zugriffsdauer von 28 Tagen auf 365 Tage zu erhöhen. Die Bürger kamen teils persönlich und teils wurde die Erhöhung der Zugriffsdauer postalisch von der ELGA Ombudsstelle erledigt. In diesem Zusammenhang hatten wir auch mit einigen Hausärzten Kontakt um diese Informationen über die Zugriffsdauererhöhung für ihre Patienten zu übermitteln.

Einige Bürger waren sich nicht mehr sicher, ob sie sich abgemeldet hatten oder nicht. Oft wurde beklagt, dass sie keine Bestätigung über den erfolgten Widerspruch übermittelt bekommen haben und somit eine Unsicherheit bestand, ob der Widerspruch auch wirklich durchgeführt worden ist. Die Anfragenden haben sich in der ELGA-Ombudsstelle persönlich überzeugt, ob sie einsteigen können oder ein Widerspruch besteht.

Der positive Ergebnisbericht des Audits wurde zur Kenntnis genommen.

Frau Mag. Hörl-Hertz und Frau Dr. Zsifkovics haben am österreichweiten Koordinations-treffen am 1.4. und 2.4.2019 in Salzburg teilgenommen (organisiert von der ELGA Ombudsstelle Standort Salzburg).

Am 3.4.2019 hat Frau Mag. Hörl-Hertz einen Vortrag in der Selbsthilfegruppe COPD gehalten.

Am 9.1.2019 wurde am ELGA-Nutzerbeirat in Wien teilgenommen.

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

Im Berichtszeitraum (01.01.2019 - 31.12.2019) wurden insgesamt 1419 Geschäftsfälle bearbeitet (im Vorjahr 1346).

- Es werden wie bisher in einzelnen Fällen Sitzungen mit den zuständigen Haftpflichtversicherungen abgehalten (**bisher insgesamt 386 Schlichtungssitzungen**). Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2019 **7 große Schlichtungssitzungen** mit Versicherungen und dem Riskmanagement der Salzburger Landeskliniken abgehalten. Im Berichtszeitraum hat am 11.4.2019 ein allgemeiner Jour Fixe mit dem SALK Riskmanagement in der Salzburger Patientenvertretung stattgefunden.
- **112 Anträge** wurden im Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum bearbeitet (im Vorjahr: 114).
- Es wurden **6 Sitzungen der Entschädigungskommission** abgehalten.
- **519 neue Anliegen** beziehen sich auf Krankenanstalten (im Vorjahr 501),
- **127 Anliegen** beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen (im Vorjahr: 121) und
- **45 Beschwerden** auf ZahnärztInnen, Beratungen inkludiert (im Vorjahr: 48).
- **52 Anliegen** (im Vorjahr: 124) **Anliegen** beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen **27** (im Vorjahr: 40)).
- 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 **3 Beschwerden** eingegangen (im Vorjahr: 1).
- **Betreffend Kuranstalten und Rehabeinrichtungen** gab es 3 Beschwerden (im Vorjahr: 4).
- **Betreffend die Senioren- und Pflegeheime** wurden 11 Beschwerden (im Vorjahr: **12 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 **351 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt (im Vorjahr: 190)**. Es wurden **210 (im Vorjahr: 237) verbindliche Patientenverfügungen und 2 (im Vorjahr: 6) „andere“ Patientenverfügungen errichtet**.

Es wurden **insgesamt seit Bestehen der Salzburger Patientenvertretung 21659 Anliegen** von PatientInnen und Angehörigen aufgenommen und bearbeitet, **8994** beziehen sich auf Krankenanstalten.

Im Berichtszeitraum 2019 wurden in **80 Fällen (im Vorjahr: 86 Fälle) Entschädigungen** in Höhe von insgesamt **€ 1.163.451,02** über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds) erreicht.

Über die Haftpflichtversicherungen von ÄrztInnen und Krankenanstalten konnte im Berichtsjahr 2019 für **43 (im Vorjahr:57) PatientInnen** eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe von **€ 799.301,02** verhandelt werden.

Insgesamt wurde bisher über Haftpflichtversicherungen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe **€ 19.290.754,49** für PatientInnen erreicht.

Über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds konnten im Jahr 2019 **37 (im Vorjahr: 29) PatientInnen** mit einer Gesamtsumme von **€ 364.150,00 (im Vorjahr: € 257.250,00)** entschädigt werden; insgesamt wurden bisher **€ 5.329.606,17** ¹⁾ über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds zugesprochen.

Die Gesamtentschädigungen für PatientInnen im Bundesland Salzburg betragen bisher **€ 24.930.360,10** 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 351 PatientInnen an die Salzburger Patientenvertretung wegen einer Beratung zur Errichtung einer Patientenverfügung gewandt.

Seit 01.01.2005 bis 31.12.2019 gab es 5464 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. Vor den Genannten können PatientInnen verbindliche Patientenverfügungen auf Grundlage 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 vor Mag. jur. Russegger und Mag.^a Rippel-Schmidjell, nach ausführlichen Beratungs- und Aufklärungsgesprächen, **210 verbindliche Patientenverfügungen errichtet.**

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

Es können laut Gesetz verbindliche und „andere“ Patientenverfügungen errichtet werden.

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 2019 erfolgten 190 (im Vorjahr:219) Registrierungen (gesamt seit 2009: 1825).

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, schwerstkranke Menschen und Menschen ab 80 Jahren.

Sehr häufig werden Mag. jur. Russegger und Mag.^a 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. Die Patientenverfügungsgesetzesnovelle trat am 16.1.2019 in Kraft und brachte unter anderem folgende Änderungen mit sich:

- Unterscheidung in „verbindliche“ und „andere“ (vormals „beachtliche“) Patientenverfügung,
- Anhebung der Höchstwirksamkeitsdauer der Verbindlichkeit einer Patientenverfügung von 5 auf 8 Jahre,
- für die Erneuerung einer verbindlichen Patientenverfügung genügt ein ärztliches Aufklärungsgespräch - dieses ist jedoch zwingend vorgesehen. Nicht mehr zwingend erforderlich ist ein juristisches Ausklärungsgespräch,
- Möglichkeit der Abspeicherung der Patientenverfügung mit Zustimmung des Patienten/der Patientin im Elektronischen Gesundheitsakt (ELGA) - war im Jahr 2019 aber aus technischen Gründen noch nicht möglich.

5. Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2019

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 Gmunden am 16./17.5.2019 teilgenommen, sowie an der Patientenanwaltstagung am 7./8.11.2019 in St. Pölten.

Teilnahme:

- Seminar der FG Personal am 25.3.2019.
- Seminar „Aktuelle Rechtsprechung zur Arzthaftung“, ARS am 22.10.2019.
- „Tag der Seltenen Erkrankungen“, Selbsthilfe Salzburg im Europark am 16.3.2019.

Vorträge der Salzburger Patientenvertretung:

- COPD Selbsthilfegruppe am 3.4.2019 zum Thema „Patientenverfügung“.
- „Komm ins Uniklinikum“, SALK/PMU am 7.11.2019 zum Thema „Patientenverfügung“

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

IPA Österreich Festschrift 60. Jahre - 20. Nationaler IPA Kongress 2019

IPA Österreich Kinderverkehrsmalbuch 2019

Aidshilfebroschüre 2019

Neuaufgabe Kinoreihenfolder „Psychisch krank - was nun?“ - 2019 - Pro Mente (Logo Plattform Psychiatrie und Salzburger Patientenvertretung).

Flyer OASE „Trialoge“ 2019.

Flyer Salzburger Aktionstage Psychische Gesundheit 2019 unter dem Motto „Ich traue mich“, Vortragsreihe Gesundes Salzburg, veranstaltet vom Kuratorium für Psychische Gesundheit, GKK Salzburg und Land Salzburg, Logo Plattform Psychiatrie und Salzburger Patientenvertretung.

Eine Großveranstaltung „Psychiatrie 2025“ ist in Planung, für den 22.10.2020 im Brunauerzentrum Salzburg, anlässlich 22 Jahre Plattform Psychiatrie.

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/Arbeitsgemeinschaften teil:

- Ethikkommission, Gesundheitsplattform, Plattform Psychiatrie, Berufsethisches Gremium des Landesverbandes für Psychotherapie, Schlichtungskommission der Landeszahnärztekammer für Salzburg, Blutkommission.
- Ethikkommission: Sitz- und Stimmrecht.
- Blutkommission: Sitz- und Stimmrecht als stellvertretendes Mitglied. Am 9.4.2019 wurde an der Sitzung in Wien teilgenommen.
- 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. An der Sitzung am 19.6.2019 in Wien wurde teilgenommen.
- 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).
- Frau Dr. Zsifkovics 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 (Frau Dr. Zsifkovics hat auch die Funktion auch als SprecherIn).

Schwerpunktthemen im Berichtszeitraum war weiterhin die Verbesserung der psychosozialen Versorgung im Bundesland Salzburg, sowie das Thema „Antistigmatisierung“.

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. Am 15.10.2019 wurde an der Sitzung teilgenommen.
- 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 25.9.2019 wurde der Bericht des BEG erstattet. Es wurde erneut seitens des BEG eine Fortbildung angeboten zum Thema: „Ethik und Recht in der Psychotherapie praxisnah“.
- 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 1419 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen bearbeitet (Patientenverfügungsberatungen und Geschäftsfälle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds inkludiert).

- 519 neue Anliegen beziehen sich auf Krankenanstalten,
- 127 Anliegen beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen und
- 45 Beschwerden auf ZahnärztInnen,
- 11 Anliegen auf Senioren- und Pflegeheime,
- 3 Anliegen auf Rettungstransporte,
- 3 Beschwerden auf Kuranstalten und Rehabilitationseinrichtungen.

- 52 Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen 27), Beratungen inkludiert.

- Es wurden insgesamt 351 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt.

- 210 verbindliche Patientenverfügungen wurden errichtet.

- 112 Beschwerdefälle wurden in der Entschädigungskommission des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt.

- 48 Anfragen und 26 Fälle wurden an die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg herangetragen.

- Im Berichtszeitraum konnten insgesamt 80 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 1.163.451,02 entschädigt werden.

- Für 43 PatientInnen wurden über Haftpflichtversicherungen Entschädigungen in Höhe von € 799.301,02 verhandelt.
- An 37 PatientInnen wurden Entschädigungszahlungen über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds in Höhe von € 364.150,00 zugesprochen.
- Für PatientInnen wurde insgesamt seit 01.04.1996 über Haftpflichtversicherungen eine Entschädigungssumme von € 19.290754,49 und über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds seit Bestehen im Jahr 2002 eine Entschädigungssumme von € 5.329.606,17 ¹⁾ erreicht.
- Die Gesamtentschädigungen, umgesetzt durch die Salzburger Patientenvertretung für PatientInnen im Bundesland Salzburg, betragen bisher € 24.930.360,10 ¹⁾.

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 2019 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 2019 wieder als eine starke, unabhängige und weisungsfreie Einrichtung zum Wohle der Patienten/PatientInnen und des Gesundheitswesens im Bundesland Salzburg gezeigt!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mercedes Zsifkovic', written in a cursive style.

Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovic
Leitung
Salzburg, 10.7.2020