

2021

Tätigkeitsbericht der Salzburger Patientenvertretung vom 01.01.2021 - 31.12.2021

Zur Vorlage
an die
Salzburger
Landesregierung



Inhalt

1	Salzburger Patientenvertretung	5
1.1	Gesetzliche Grundlagen	5
1.2	Aufgaben und Zuständigkeiten	5
1.3	Team	7
1.4	Standort.....	7
1.5	PatientInnen und ihre Anliegen	7
1.6	Vorgehensweise.....	8
1.7	Außergerichtliche Schlichtung	9
1.8	Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds	9
2	ELGA-Ombudsstelle - Standort Salzburg.....	10
3	Leistungen	12
3.1	Anfragen	12
3.2	Fälle und Beschwerden	13
3.3	Qualitäts- und Risk-Management.....	14
3.4	Zahnärztlichen Schlichtungsstelle	14
3.5	Patientenverfügungen	14
3.6	PatientInnen-Entschädigungsfonds.....	15
3.7	Entschädigungen.....	15
4	Patientenverfügungen	16
5	Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungen, Fortbildung.....	18
6	Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen, Institutionen und Verbänden	18
7	Mitarbeit in Gremien und Kommissionen.....	18
8	ARGE der PatientInnen- und PflegeanwältInnen	19
9	Zusammenfassung	20
9.1	Gesamtleistung	21
10	Resümee	22

1 Salzburger Patientenvertretung

Die Salzburger Patientenvertretung wurde am 1. April 1996 eingerichtet und besteht im Jahre 2021 nun seit 25 Jahren.

1.1 Gesetzliche Grundlagen

- Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten - [KAKuG](#), § 11e
- Salzburger Krankenanstaltengesetz - [S.KAG](#), § 22
- Salzburger Pflegegesetz - [S.PG](#), § 27a
- Salzburger Patientinnen- und Patientenentschädigungs-Gesetz - [S.PEG](#), § 6 (3)
- Patientenverfügungs-Gesetz - [PatVG](#)

1.2 Aufgaben und Zuständigkeiten

A.) Patientenvertretung, Salzburger Krankenanstaltengesetz, § 22

Wahrung und Sicherstellung der Rechte und Interessen der PatientInnen von

- **Krankenanstalten**
- **Kuranstalten**
- **Hilfs- und Rettungsdiensten**

Die Patientenvertretung hat *insbesondere*:

- a) Beschwerden entgegenzunehmen, den Sachverhalt zu ermitteln und auf eine außergerichtliche Bereinigung von Konflikten hinzuwirken;
- b) Mängel und Misstände im Bereich von Krankenanstalten, Kuranstalten und Hilfs- und Rettungsdiensten dem jeweiligen Rechtsträger 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.) Geschäftsstelle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds**
 Salzburger Patientinnen- und Patientenentschädigungs-Gesetz – [S.PEG](#), § 6 Abs. 3
 Der Salzburger Patientenvertretung obliegt die Geschäftsführung des PatientInnen-Entschädigungsfonds. In der Entschädigungskommission aus drei Mitgliedern führt die Leitung der Patientenvertretung den Vorsitz, mit Sitz- und Stimmrecht.
- C.) Patientenverfügungen**
 Patientenverfügungs-Gesetz - [PatVG](#), § 6
 Beraten zum Thema „Patientenverfügung“
 Errichten von verbindlichen Patientenverfügungen (kostenlos)
 Eintragen und In-Evidenz-halten Patientenverfügungen im Patientenverfügungsregister (PAVE)
- D.) Ethikkommission, § 30 S.KAG**
 Mitglied in der Ethikkommission für das Bundesland Salzburg mit Sitz- und Stimmrecht (ex lege).
- E.) Pflegeanwaltschaft, Salzburger Pflegegesetz -[S.PG](#), § 27a**
 Tätigkeit der Salzburger Patientenvertretung als „Pflegeanwaltschaft“ zur Wahrung und Sicherstellung der Rechte und Interessen von BewohnernInnen von Senioren- und Seniorenpflegeheimen, beschränkt auf vermutete Pflegefehler, also Beschwerden, die **Mängel oder Missstände im pflegerischen Bereich** im Sinne der §§ 14 Abs 2, 14a, 15 und 84 GuKG betreffen und wenn eine Schädigung der leiblichen oder geistigen Gesundheit und Unversehrtheit behauptet wird.
- F.) Schlichtungskommissionen, ÄK SBG und LZÄK SBG**
- a) Arbeitsübereinkommen vom Sept. 2001 zwischen S.Pat.V. und der Ärztekammer für Salzburg (ÄK SBG), betreffend niedergelassene ÄrztInnen im Bundesland Salzburg.
 - b) Arbeitsübereinkommen vom 18. Mai 2006 zwischen S.Pat.V. und der Landes Zahn-ärztekammer für Salzburg (LZÄK SBG), betreffend niedergelassene ZahnärztInnen im Bundesland Salzburg, Mitglied der Schlichtungskommission.
- G.) Salzburger Gesundheitsfondsgesetz – SAGES-Gesetz, § 22 Abs. 1 f**
 Mitglied in der Gesundheitsplattform mit Sitz- und Stimmrecht.
 (welches vom Dachverband der Selbsthilfe Salzburg ausgeübt wird)

H.) ELGA-Ombudsstelle

Gesundheitstelematikgesetz - [GTelG](#) , § 13 ff ELGA, § 17 ELGA-Ombudsstelle
 ELGA-Verordnung 2015 - [ELGA-VO](#), § 10 ff ELGA-Ombudsstelle

Vereinbarung vom 04.08.2016 über die Errichtung und den Betrieb eines dezentralen Standortes der ELGA-Ombudsstelle des Bundes im Bundesland Salzburg

1.3 Team

Das Team der Salzburger Patientenvertretung setzte sich **2021** wie folgt zusammen:

Leitung:

Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics, Leitung/Psychologin bis 30.06.2021 (anschl. Pensionierung)

Mag. Thomas Schmiedbauer, interimistische Leitung/Jurist vom 16.8.-31.12.2021 (ff)

Juristische MitarbeiterInnen:

Mag. jur. Thomas Russegger, Jurist/Fachexperte/stv. Leitung

Mag.^a Isabel Rippel-Schmidjell, Juristin/halbtags

Mag.^a Katherina Hörl-Hertz, Leiterin der ELGA Ombudsstelle Salzburg, Juristin/halbtags

MitarbeiterInnen:

Ebner Margit, Chefsekretariat/Leitung/ganztags

Ingruber Tanja, Sekretärin ab 01.03.2021/ganztags

Kunesch Manuela, Sekretärin vom 17.05. bis 07.07.2021/ganztags, dann Versetzung

Eckkramer Sandra, Sekretärin/halbtags, seit 16.03.2020 Dienstzuteilung an Covidboard

Alterdinger Carina, Sekretärin/15 Stunden

Adamek Christian, Büro- und Kanzleikraft/30 Stunden

Die oa. offenen Stellen wurden vorübergehend nicht nachbesetzt.

1.4 Standort

Amt der Salzburger Landesregierung
 Michael-Pacher-Straße 36 (Amtsgebäude), 5020 Salzburg

1.5 PatientInnen und ihre Anliegen

Die Anfragen, Anbringen und Anträge der PatientInnen beziehen sich in erster Linie auf

1. mutmaßliche Behandlungsversäumnisse und -fehler
2. mangelnde Information oder Versäumnisse in der Aufklärung von Behandlungen
3. Kommunikation und Umgang mit PatientInnen und Angehörigen.

PatientInnen und Angehörige wenden sich wegen nicht ausreichender Information oder Versäumnissen in der Aufklärung durch ÄrztInnen oder durch Pflegepersonal, sowie nicht angemessener Kommunikation an die Salzburger Patientenvertretung, vor allem dann, wenn von PatientInnen und Angehörigen wahrgenommen wird, dass bei einem mutmaßlichen Behandlungsversäumnis oder -fehler über eine aufgetretene Komplikation damit nicht offen umgegangen wurde.

PatientInnen und Angehörige wünschen eine offene Fehlerkultur und Kommunikation.

In Folge von Corona-Schutzmaßnahmen und zwei Lockdowns konnten die persönlichen Kontakte mit PatientInnen und Angehörigen nur sehr eingeschränkt stattfinden.

Ausgeglichen wurde dies durch intensive telefonische Beratungen.

Die MitarbeiterInnen haben gemäß den Vorgaben auch häufig im Homeoffice gearbeitet.

Es gab viele Anfragen und Beschwerden, insbesondere zur Anwendung der Corona-Verordnungen des Bundes (z.B. Besuchsrecht/Besuchsbeschränkung/Besuchsverbote in Krankenanstalten, Seniorenheimen und bei ÄrztInnen, Maskenpflicht-Ausnahmen, Tests und Testarten, Terminabsagen, u.dgl.m.) und auch eine Reihe von vermuteten Schadensfällen im Zusammenhang mit Corona (z.B. Nachteile durch OP-Verschiebungen, verschobene Therapien, übersehene Diagnosen, Zustandsverschlechterungen durch mangelnde Nachsorge, soziale Nachteile durch mangelnden Kontakt zu Angehörigen wegen Besuchssperren, abgesagte Reha-Aufenthalte, vermutete Fehler bei Corona-Impfungen, u.dgl.m.)

Es gab auch unverändert Anfragen und Beschwerden, die mangels Zuständigkeit von der Salzburger Patientenvertretung nicht bearbeitet werden.¹

1.6 Vorgehensweise

Der erste Kontakt erfolgt in der Regel telefonisch. Die Anrufer haben ausreichend Gelegenheit, ihr Anliegen mündlich vorzubringen und erhalten eine telefonische Erstberatung. Jede Anfrage wird mit den jeweiligen Kontaktdaten und der vorgetragenen Schilderung in Stichworten protokolliert².

Beschwerden können durch die PatientInnen und ihre vertretungsbefugten Angehörigen durch eine schriftliche „Sachverhaltsdarstellung“ samt „Vollmacht“, sowie einem Identitätsnachweis jederzeit bei der Patientenvertretung eingebracht werden.

Die Schriftform schafft Authentizität und hat sich bestens bewährt.

¹ Nicht zuständig ist die S.PV für Beschwerden betr. Leistungen der a.ö. Kranken-, Unfall- und Pensionsversicherung (ÖGK, BVAEB, PVA, ...); private Unfall- und Krankenversicherungen; Krankenanstalten und Spitäler in anderen Bundesländern; Privatgutachten; Unterbringung; Erwachsenenvertretung; Pflegegeld; Pensionsanträge; staatliche Transferleistungen; Obsorge; hoheitliche Maßnahmen der Republik Österreich (z.B. Umsetzung der Corona-Schutzverordnungen, Impf-Pflichtgesetz), u.a.m.

² ausgenommen, die Anrufer wünschen keine Protokollierung.

In einem ersten Schritt holt die Salzburger Patientenvertretung dann die Behandlungunterlagen bzw. die Krankengeschichte, die Befunde der bildgebenden Verfahren und eine ärztliche Stellungnahme ein, die wiederum dem Patienten in Kopie zugänglich gemacht werden.

1.7 Außergerichtliche Schlichtung

Die außergerichtliche Schlichtung durch die weisungsfreie und unabhängige Schlichtungsstelle der „Salzburger Patientenvertretung“ ist ein geeignetes und bewährtes Modell, um zwischen den PatientInnen und den Gesundheitsdienste-Anbietern zu vermitteln.

Jeder Fall wird von in Medizin und Pflege erfahrenen JuristInnen umfassend individuell geprüft, zumeist unter Miteinbeziehung der zuständigen beruflichen Haftpflichtversicherung des Krankenhauses, der ÄrztInnen oder des Seniorenheimes. Zur Klärung von Fachfragen der verschiedenen Behandlungsmethoden (Indikation, Operationsformen und -technik, Leitlinien) werden in vielen Fällen auch Gutachten von gerichtlich anerkannten medizinischen Sachverständigen eingeholt. Die Salzburger Patientenvertretung leistet hier die Vorarbeit in Bezug auf die maßgeblichen Fragestellungen. Zu klären ist auch, ob die Haftpflichtversicherung das Sachverständigen Gutachten finanzieren kann.

Die rechtlich zu beurteilenden Sachverhalte sind zumeist komplex. Die mit Haftpflichtversicherungen zu führenden Gespräche und Korrespondenzen erfordern ein besonderes Fachwissen, einschlägige Erfahrung und Verhandlungsgeschick. Der Prozess des Schlichtens ist für alle Beteiligten mit großem Zeitaufwand verbunden und erfordert Geduld.

Häufig gilt es, sowohl auf die Emotionen im PatientInnen- Arzt/Ärztin-Verhältnis einzugehen als auch in der Sache nach Lösungen zu suchen.

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

1.8 Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds

In einem zweiten Schritt kann die Angelegenheit beim Salzburger PatientInnen- und Patienten-Entschädigungsfonds, kurz PEF, mit einem Antrag zur Prüfung vorgelegt werden.

Zuerst muss jedoch geklärt worden sein, dass keine Haftung gegeben ist.

Eine Entschädigungsleistung kann dann zugesprochen werden, wenn die Entschädigungskommission zur Ansicht gelangt, dass

- a) „eine Haftung des Rechtsträgers der Krankenanstalt nicht eindeutig gegeben ist“
- b) „die Haftung des Rechtsträgers der Krankenanstalt nicht gegeben ist, wenn es sich um eine seltene, schwerwiegende Komplikation handelt, die zu einer erheblichen Schädigung geführt hat“.

Die Entscheidung, ob ein Entschädigungsbetrag zugesprochen wird, trifft eine Kommission aus drei Mitgliedern. Die Salzburger Patientenvertretung hat Sitz- und Stimmrecht und den Vorsitz in der Kommission.

2 ELGA-Ombudsstelle - Standort Salzburg

Österreichweit wurden ELGA-Ombudsstellen auf der Grundlage von

- Gesundheitstelematikgesetz - [GTelG](#) , § 13 ff ELGA, § 17 ELGA-Ombudsstelle
- ELGA-Verordnung 2015 - [ELGA-VO](#), § 10 ff

bei den Patientenanwaltschaften der Bundesländer eingerichtet und diese unterstehen dem Herrn Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.

Die Kosten für die ELGA-Ombudsstelle werden vom Bund getragen.

Die „Vereinbarung über die Errichtung und den Betrieb des dezentralen Standortes einer ELGA-Ombudsstelle des Bundes im Bundesland Salzburg“ wurde am 28.07.2016 zwischen dem BM für Gesundheit und Frauen und dem Land Salzburg unterzeichnet.

Am 01.12.2016 ist die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg in Betrieb gegangen.

Die ELGA-Ombudsstelle ist als unabhängige Einheit in die Salzburger Patientenvertretung integriert. Mag.^a Katherina Hörl-Hertz leitet die ELGA-Ombudsstelle, unter der Führung der Leitung der Patientenvertretung (Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics bis 30.06.2021, Mag. Thomas Schmiedbauer, interimistische Leitung/Jurist vom 19.8.-31.12.2021 (ff)).

Öffnungszeiten: Mo – Do 8:00 - 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.

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 Radiologie-Befunde, Röntgenbefunde, sog. „e-Befunde“).

Die Funktion e-Medikation wurde im November 2018 „ausgerollt“ und sorgt dafür, dass alle Medikamente auf einem Blick in Apotheken, Kassenordinationen und öffentlichen Krankenhäusern zur Verfügung stehen.

Durch die kontaktlose Medikamentenverschreibung hat sich die elektronische Gesundheitsakte als besonders nützliches und wichtiges Instrument für die Bürgerinnen und Bürger erwiesen. Mit der Zeit, durch „Corona“ und den damit verbundenen Bedarf sicher auch beschleunigt, wird den Menschen bewusst, dass die Verwendung von ELGA die Qualität der medizinischen Versorgung weiter verbessert. Die steigenden Wiederanmeldungen von aus ELGA Ausgetretenen untermauern dieses neue Bewusstsein.

Das ELGA-Portal wurde im Jahr 2020 um eine weitere wichtige Funktion erweitert, den elektronischen Impfpass. Dieser startete mit einem Probelauf, ist eine Errungenschaft und stellt vor dem Hintergrund der Pandemie, insbesondere um die Corona-Schutzimpfungen dokumentieren zu können, eine große Unterstützung dar.

Der Elektronische Impfpass (auch: e-Impfpass oder elmpfpass) wird in den nächsten Jahren den klassischen Papier-Impfpass ersetzen und wird nach seiner vollständigen Umsetzung zahlreiche Vorteile bringen; für Bürger, die geimpft sind, für Ärztinnen und Ärzte, für die öffentliche Gesundheit und Gesundheitsdienstleister, somit für die gesamte Bevölkerung.

Im Berichtszeitraum unterstütze die ELGA-Ombudsstelle verstärkt jene Personen, die sich von ELGA abgemeldet haben und vorerst keine Gratis Wohnzimmertests in die Apotheken erhielten, weil die Ausgabe von Gratis Wohnzimmertests an eine technische Umsetzung (Schnittstelle) in der ELGA gebunden war.

Nicht-ELGA-Teilnehmer, die keinen Zugang zum Internet hatten, konnten das Bestätigungsschreiben über die ELGA-Ombudsstelle Salzburg telefonisch beantragen.

Im Berichtsjahr gab es 2093 Anfragen und 612 Fälle.

Regelmäßig werden Wochen- und Monatsberichte für das BMSGPK erstellt.

Frau Mag. Hörl-Hertz hat am 12.10.2021 am ELGA-Nutzerbeirat teilgenommen.

Frau Mag. Hörl-Hertz hat am 14.12.2021 am österreichweiten Koordinierungstreffen der ELGA-Ombudsstellen (per Videokonferenz) teilgenommen.

3 Leistungen

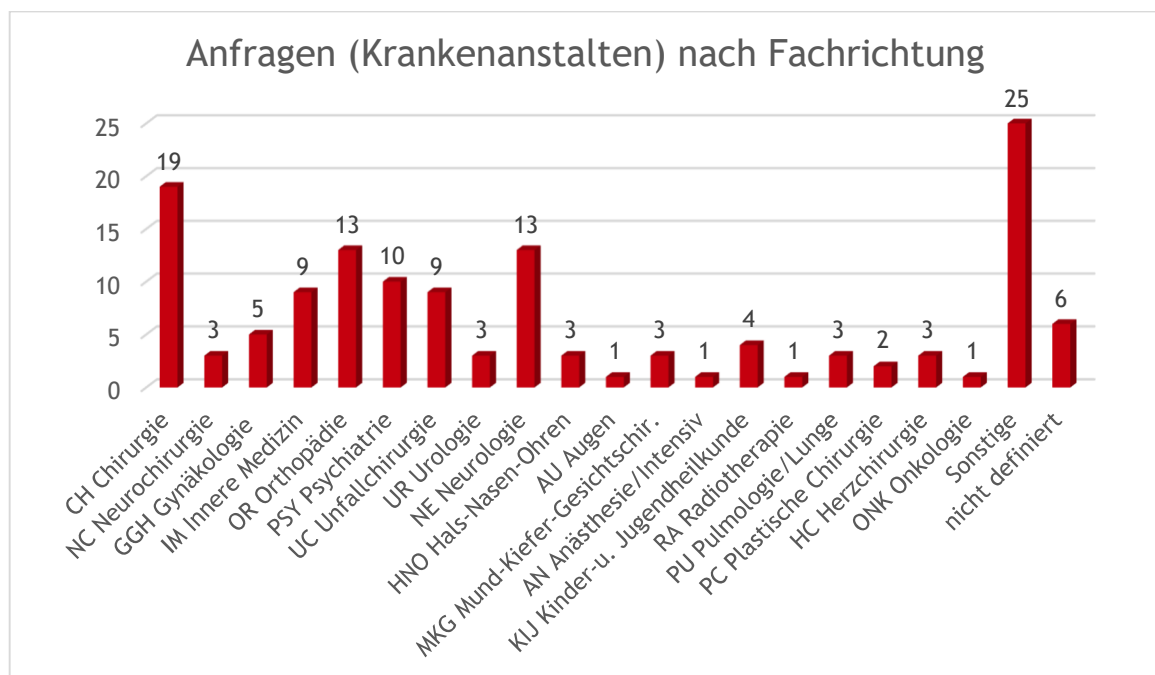
Im Berichtszeitraum 01.01.2021 - 31.12.2021 wurden vom Team der Salzburger Patientenvertretung bearbeitet:

– Anfragen	326	(Vorjahr: 350)
– Fälle und Beschwerden	347	(Vorjahr: 346)
– PatientInnen-Entschädigungsfonds (PEF).	106	(Vorjahr: 122)
– Patientenverfügungen	52	(Vorjahr: 158)
– <u>Geschäftsfälle- Gesamt</u>	<u>831</u>	(Vorjahr: 976)

3.1 Anfragen

Die **326 Anfragen** (Vorjahr: 350) verteilen sich jeweils auf:

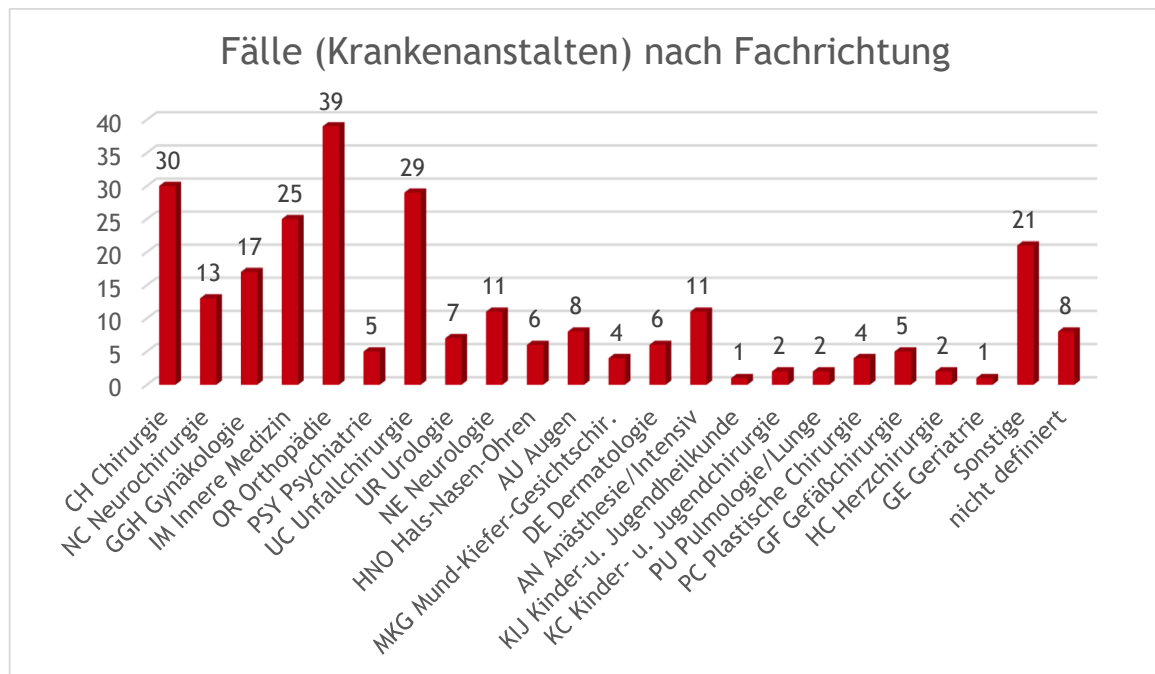
• Krankenanstalten	137 Anfragen (Vorjahr: 156)
• Kuranstalten und Reha-Einrichtungen .	1 Anfrage (Vorjahr: ...5)
• Rettungsdienst	4 Anfragen (Vorjahr: ...0)
• Senioren- und Pflegeheim	6 Anfragen (Vorjahr: ..11)
• sonstige Einrichtungen	13 Anfragen (Vorjahr: ...5)
• Sonstiges	102 Anfragen (Vorjahr: ..84)
• Freiberufliche ÄrztInnen	63 Anfragen (Vorjahr: ..89)
<u>davon ZahnärztInnen</u>	8 Anfragen (Vorjahr: ..31)



3.2 Fälle und Beschwerden

Die 347 Fälle und Beschwerden (Vorjahr: 346) zur Schlichtung verteilten sich jeweils auf:

• Krankenanstalten	260 Fälle	(Vorjahr: 271)
• Kuranstalten und Reha-Einrichtungen .	1 Fall	(Vorjahr: 5)
• Rettungsdienst	3 Fälle	(Vorjahr: 4)
• Senioren- und Pflegeheim	6 Fälle	(Vorjahr: 2)
• sonstige Einrichtungen	7 Fälle	(Vorjahr: 5)
• Sonstiges	7 Fälle	(Vorjahr: 3)
• Freiberufliche ÄrztInnen	63 Fälle	(Vorjahr: 56)
<u>davon ZahnärztInnen</u>	26 Fälle	(Vorjahr: 17)



Mit den **Haftpflichtversicherungen** finden entweder Einzel-Besprechungen oder Verhandlungs-Sitzungen mit vereinbarter Tagesordnung statt.

- insgesamt **347 Fall-Besprechungen**
- 4 Verhandlungs-Sitzungen, davon
 - 2 Sitzungen in Präsenz
 - 2 Sitzungen als Telefonkonferenz
- „**coronabedingt**“ wurden **2021 sehr viele Fälle telefonisch besprochen.**

Die Fall-Besprechungen verlaufen sehr konstruktiv und gelang es, in ca. einem Viertel aller Fälle eine außergerichtliche Schlichtung herbeizuführen.

3.3 Qualitäts- und Risk-Management

Die Aufgabe der Mitwirkung im "Qualitäts- und Risk-Management von Spitälern" stellt eine große Herausforderung für die Salzburger PatientInnenvertreterInnen dar und war stets ein wichtiges Anliegen. Einerseits werden die Beschwerden wahrheitsgetreu an die betroffenen Abteilungen herangetragen und andererseits auch an die Krankenanstalten und Einrichtungen strukturiert zurückgemeldet, um damit das Umsetzen von Verbesserungen zu initiieren. Die Salzburger Patientenvertretung ist in konkrete Projekte des Qualitätsmanagements der Krankenanstalten und Einrichtungen jedoch nicht eingebunden. Das gemeinsame Ziel ist, kontinuierlich einen Beitrag zu mehr Sicherheit und besserer Qualität in der Versorgung der PatientInnen zu leisten.

3.4 Zahnärztlichen Schlichtungsstelle

Die Verfahren der Landeszahnärztekammer (LZÄK) werden mit großer Sorgfalt und Objektivität geführt.

Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovic hat als ständiges Mitglied in der Zahnärztlichen Schlichtungskommission an 3 Sitzungen in Präsenz und Mag. Thomas Schmiedbauer an 1 Sitzung in Präsenz teilgenommen (Vorjahr: 4 Termine).

Die Sitzungen dauerten jeweils ca. 4 Stunden für jeweils ca. 10-12 Fälle.

Die Zahnärztliche Schlichtungsstelle fertigt für jeden Antragsteller einen **Bescheid** aus, dessen Schlichtungsvorschlag oder Spruch durch Beschluss der Schlichtungskommission unter Vorsitz eines Richters, zwei unabhängigen Zahnärzten als medizinische Begutachter und der Salzburger Patientenvertretung als Sprecher für die PatientIn mit einer ausführlichen Begründung der Entscheidung (Ablehnung oder Zuspruch) gedeckt ist.

Gegen den Bescheid kann das **Rechtsmittel** der Berufung binnen der Frist von vier Wochen an die Patientenschlichtungskommission der Österreichischen Zahnärztekammer in Wien erhoben werden.

In ca. einem Fünftel der Fälle wurde eine Schlichtung/Kulanzlösung herbeigeführt.

3.5 Patientenverfügungen

Im Berichtszeitraum wurden 52 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt (Vorjahr: 351).

Es wurden 45 verbindliche Patientenverfügungen errichtet (Vorjahr: 210).

Siehe Punkt. 4 unten. (Seite 16)

3.6 PatientInnen-Entschädigungsfonds

Die Geschäftsstelle des Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds (PEF) und die PEF-Entschädigungskommission aus drei Mitgliedern haben ... :

- **106 Anträge** (Vorjahr: 122) bearbeitet, davon
 - 40 Zuspruch (positive Entscheidung)
 - 66 Ablehnung (negative Entscheidung)
- 108 Bearbeitungen insgesamt erledigt.

Es fanden **5 Sitzungen** der PEF-Entschädigungskommission fanden.

Auf den **Bericht** zum Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds in der Beilage wird hingewiesen.

3.7 Entschädigungen

Über die Haftpflichtversicherungen von Krankenanstalten und ÄrztInnen konnten im Jahr 2021 unpräjudiziell oder in Folge Haftung für **49 PatientInnen** (Vorjahr:58) die Zahlung von Entschädigungen in Höhe von ... **€ 606.178,-** (Vorjahr: € 593.118,-) ausverhandelt werden.

Über den Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds konnten im Jahr 2021 für **40 PatientInnen** (Vorjahr: 37) die Zahlung von Entschädigungen in Höhe von ... **€ 365.366,56** (Vorjahr: € 336.224,15) zugesprochen werden.

Im Jahr 2021 wurden zusammen über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds) in **89 Fällen** (Vorjahr: 95) die Zahlung von Entschädigungen in Höhe von ... **€ 971.544,56** (Vorjahr: € 1.129.342,15) erreicht.

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

4 Patientenverfügungen

Gesetzliche Grundlage: Patientenverfügungsgesetz - [PatVG](#)
(in Kraft getreten mit 01.06.2006).

Im Berichtszeitraum haben sich 202 PatientInnen (Vorjahr:308) an die Salzburger Patientenvertretung wegen einer Beratung zur Errichtung einer Patientenverfügung gewandt.

Von 01.01.2005 bis 31.12.2021 gab es **5.824** statistisch erfasste Anfragen und Beratungen zu Patientenverfügungen.

Die Errichtung einer verbindlichen Patientenverfügung in der Salzburger Patientenvertretung ist kostenfrei.

Die Salzburger Patientenvertretung bietet eine ausführliche rechtliche Beratung durch Mag. jur. Thomas Russegger und Mag.^a jur. Isabel Rippel-Schmidjell an. PatientInnen können vor den Genannten eine verbindliche Patientenverfügung nach dem Patientenverfügungsgesetz errichten.

Im Vorfeld der Beratung wird auf telefonische Anfrage³ das Informationsmaterial (ein von der Salzburger Patientenvertretung erstellter Mustertext für eine Patientenverfügung sowie eine von der Salzburger Patientenvertretung herausgegebene Kurzinformation über das Patientenverfügungsgesetz) versandt. Die PatientInnen sollen sich in die Thematik "Patientenverfügung" für ein zu führendes Gespräch einlesen können (die Texte der verwendeten Unterlagen sind leicht lesbar). Dieses Vorgehen ist effektiv und ökonomisch.

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

Im Berichtszeitraum wurden 52 verbindliche Patientenverfügungen (Vorjahr:158) 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.

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.

³ Die Zahl der telefonischen Anfragen ist etwa doppelt so hoch wie die Zahl der tatsächlich errichteten Patientenverfügungen.

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

Im Jahr 2021 erfolgten 45 Registrierungen (Vorjahr:148) . Gesamt: 2.018.

Zum Thema "Errichtung einer Patientenverfügung" - "Leben-Krankheit-Sterben in Würde", werden auf Anfrage Vorträge, vor allem vor Selbsthilfegruppen, aber auch für ÄrztInnen und Krankenanstalten, angeboten.

Die Nachfrage auf Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen war 2021 eigentlich unverändert. Infolge der Covid-19-Krise kam es – bedingt durch die Kontaktbeschränkungen bzw. -verbote im „Lockdown“ und auch durch die personelle Umschichtung zum Covid19-Board – leider zu Wartezeiten für PatientInnen.

Der Aktenrückstau 2021 umfasste zuletzt 150 Terminvereinbarungen, die 2022 geordnet nachgeholt werden sollen.

Für Menschen mit einer unheilbaren, unmittelbar zum Tode führenden Grunderkrankung, schwerstkranke Menschen und für Menschen über 80 Jahre gab es jedoch Termine.

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 hohe Anzahl der Beratungen in der Vergangenheit spiegelt die Wichtigkeit und Bedeutung dieses Themas.

Über die Salzburger Patientenvertretung ist es gelungen, das Recht auf ein „Sterben in Würde“ und die Patientenverfügungen im Bundesland Salzburg zum Thema zu machen. Bis dato ist der Ruf nach aktiver direkter Sterbehilfe nicht laut geworden.

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 auch im Jahr 2021 aber aus technischen Gründen noch immer nicht möglich.

5 Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungen, Fortbildung

Coronabedingt wurden viele Präsenzveranstaltungen und Tagungen abgesagt oder als Videokonferenz abgehalten.

Teilnahme:

- Teilnahme am Gmundner Medizinrechts-Kongress 2021 am 08.10.2021

6 Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen, Institutionen und Verbänden

Eine gute Zusammenarbeit gibt es mit dem Dachverband der Selbsthilfegruppen, GF Sabine Geistlinger, dem in der Gesundheitsplattform anstelle der Salzburger Patientenvertretung die Ausübung als Mitglied mit Sitz- und Stimmrecht überlassen wurde.

Mit dem Vertretungsnetz, d.h. Patientenanwaltschaft, Erwachsenenvertretung und Bewohnervertretung, die bei freiheitsbeschränkenden Maßnahmen in Krankenanstalten nach dem Unterbringungsgesetz und in Pflegeeinrichtungen nach dem Heimaufenthaltsgesetz, sowie zur Vertretung von Erwachsenen wegen mangelnder Handlungs- und Geschäftsfähigkeit zuständig sind, gibt es eine gute Zusammenarbeit und wechselseitige Ergänzung.

Auch mit dem Berufsverband der Psychologen und Psychotherapeuten gibt es in Form des Berufsethischen Gremiums (BEG) eine langjährige Zusammenarbeit.

7 Mitarbeit in Gremien und Kommissionen

Die Salzburger Patientenvertretung nahm an den gesetzlichen Gremien und Kommissionen, sowie Arbeitsgemeinschaften und Vereinsgremien teil.

Corona-bedingt überwiegend in Form von Videokonferenzen:

- **Ethikkommission für das Bundesland Salzburg**, Sitz- und Stimmrecht (11 Sitzungen)
- **Schlichtungskommission der Landes Zahnärztekammer für Salzburg** (4 Sitzungen)
- **Gesundheitsplattform (SAGES)**, Sitz- und Stimmrecht
Die Selbsthilfe Salzburg nimmt stellvertretend für die Salzburger Patientenvertretung an den Sitzungen teil.
- Plattform Psychiatrie
- Berufsethisches Gremium des Landesverbandes für Psychotherapie
- Blutkommission, Sitz- und Stimmrecht als stellvertretendes Mitglied

- Die 14-tägigen Jour Fixe Sitzungen der Abteilung 9 Gesundheit sind coronabedingt weitestgehend ausgefallen (montags ab 15:00 Uhr; durchschnittliche Dauer 1,5 Stunden).
- Evaluierungsbeirat 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.
- Die Salzburger Patientenvertretung ist Mitglied im Kuratorium für Psychische Gesundheit.

8 ARGE der PatientInnen- und PflegeanwältInnen

Die Arbeitsgemeinschaft der Patienten- und Pflegeanwaltschaften Österreichs (ARGE) wurde im Jahr 2000 gegründet.

Die Ziele der ARGE sind:

- Förderung und Weiterentwicklung der Patientenrechte und der Rechte von HeimbewohnerInnen.
- Informations-und Erfahrungsaustausch
- Koordiniertes Vorgehen und Koordination der Aktivitäten
- Einheitliche Aussagen und Positionen zu Themen von bundesweiter Bedeutung
- Weiterentwicklung und Vereinheitlichung (nach Möglichkeit) der Strukturen
- Ausweitung der Kompetenzen von Patientenvertretungen/Pflegeanwaltschaften
- Unterstützung einer oder mehrerer Mitglieder der ARGE, auf deren ausdrücklichen Wunsch
- Unterstützung anderer Einrichtung auf deren Wunsch, sofern dies mit den eigenen Zielen übereinstimmt.
- Abstimmung der Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen des Bundes

Die Mitglieder der ARGE tauschen sich auf Leitungsebene untereinander intensiv per Email zu den Themen von allgemeiner gesundheitspolitischer Bedeutung aus.

Im Jahr 2021 fanden 4 Sitzungen (als Videokonferenz) statt.

Thema waren u.a. Covid-Schutzmaßnahmen-Verordnung, Grüner Pass, Genesungszertifikat, ELGA-Ombudsstellen, Impfpflicht-Gesetz, Sterbeverfügungsgesetz, Qualitätssicherung

9 Zusammenfassung

Im Berichtszeitraum 01.01.2021 - 31.12.2021 wurden von der Salzburger Patientenvertretung bearbeitet:

– Anfragen	326	(Vorjahr: 350)
– Fälle und Beschwerden	347	(Vorjahr: 346)
– PatientInnen-Entschädigungsfonds (PEF).	106	(Vorjahr: 122)
– Patientenverfügungen	52	(Vorjahr: 158)
– <u>Geschäftsfälle- Gesamt</u>	<u>831</u>	(Vorjahr: 976)

Die Anliegen betrafen:

• Krankenanstalten	397 Fälle	(Vorjahr: 426)
• Kuranstalten und Reha-Einrichtungen .	2 Fälle	(Vorjahr: 10)
• Rettungsdienst	7 Fälle	(Vorjahr: ...4)
• Senioren- und Pflegeheim	12 Fälle	(Vorjahr: 13)
• sonstige Einrichtungen	20 Fälle	(Vorjahr: 10)
• Sonstiges	109 Fälle	(Vorjahr: 87)
• Freiberufliche ÄrztInnen	126 Fälle	(Vorjahr: 145)
<u>davon</u> ZahnärztInnen	34 Fälle	(Vorjahr: 48)

Über die Haftpflichtversicherungen von Krankenanstalten und ÄrztInnen konnten im Jahr 2021 unpräjudiziell oder in Folge Haftung für **49 PatientInnen** (Vorjahr:58) die Zahlung von Entschädigungen in Höhe von ... **€ 606.178,-** (Vorjahr: € 593.118,-) ausverhandelt werden.

Über den Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds konnten im Jahr 2021 verschuldensunabhängig für **40 PatientInnen** (Vorjahr: 37) die Zahlung von Entschädigungen in Höhe von ... **€ 365.366,56** (Vorjahr: € 336.224,15) zugesprochen werden.

Im Jahr 2021 wurden zusammen über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds) in **89 Fällen** (Vorjahr: 95) die Zahlung von Entschädigungen in Höhe von ... **€ 971.544,56** (Vorjahr: € 1.129.342,15) erreicht.

9.1 Gesamtleistung

Seit 01.04.1996 hat die Salzburger Patientenvertretung für PatientInnen, die im Bundesland Salzburg medizinisch behandelt und gepflegt wurden, **insgesamt** erreicht:

Es wurden **23.035 Anliegen** von PatientInnen und Angehörigen aufgenommen und bearbeitet, **9.420** (=40,89 Prozent) bezogen sich auf Krankenanstalten.

Über Haftpflichtversicherungen wurde eine Gesamt-Entschädigungssumme in Höhe von **€ 20.490.050,49** für PatientInnen erreicht.

Über den Sbg. PatientInnen-Entschädigungsfonds wurden eine Gesamt-Entschädigungssumme in Höhe von **€ 6.031.196,88** für PatientInnen zugesprochen.

Die Gesamt-Entschädigungen summieren sich für PatientInnen auf **€ 26.831.246,81⁴**.

⁴ Unter Berücksichtigung der historischen Entwicklung von Berichtszeiträumen, ursprünglich 1.4. bis 31.3.; später Umstellung auf das Kalenderjahr

10 Resümee

Das Modell der außergerichtlichen Schlichtung über die Salzburger Patientenvertretung hat sich sehr bewährt.

Die Salzburger Patientenvertretung gilt als sehr gut etablierte Einrichtung im Gesundheitswesen mit hoher Expertise in medizinisch und pflegerischen Fachfragen, nicht zuletzt im Erkennen und Ansprechen von einem mutmaßlichen Behandlungsversäumnis oder einem mutmaßlichen Behandlungsfehler. Deshalb wird diese als Schlichtungsstelle von PatientInnen intensiv in Anspruch genommen und auch sonst als Serviceeinrichtung gerne genutzt.

PatientInnen und Angehörige wünschen eine korrekte Information über ihre Behandlung und eine ausreichende Risikoaufklärung in verständlicher Sprache und Form, sowie eine angemessene Kommunikation und würdevollen Umgang, eine Arzt/Ärztin-PatientIn-Beziehung auf partnerschaftlichen Ebene und eine offene Fehlerkultur.

In Folge der Gesetzgebung über die Patientenrechte im Jahre 1992 und auch danach, fordern die PatientInnen die Patientenrechte heute auch intensiv ein.

Der Trend zur außergerichtlichen Schlichtung von Schadensfällen hat auch im Berichtszeitraum 2021 weiter angehalten. Patientinnen und Patienten, die mit einem mutmaßlichen Behandlungsversäumnis oder einem mutmaßlichen Behandlungsfehler konfrontiert sind, wollen nicht auch noch die Gerichtsbarkeit bemühen, sondern wünschen sich in den meisten Fällen eine außergerichtliche Schlichtung.

Die Salzburger Patientenvertretung hat sich auch im Jahre 2021 einerseits als starke und unabhängige Einrichtung zur Wahrung des Wohles der Patienten und Patientinnen und andererseits als zweckorientierte Ergänzung zur Gesundheitsversorgung im Bundesland Salzburg gezeigt.



Mag. Thomas Schmiedbauer
Salzburger Patientenvertretung
Interim. Leiter

Salzburg, 28.02.2022

Salzburger PatientInnen-Entschädigungsfonds (PEF)
Kontostand zum 31.12.2021

HYP0 Salzburg, Markt Corporates
Eine Marke der Raiffeisenlandesbank 06
Ihr Betreuer:
[REDACTED]
eine Gegenüberstellung aller geänderten Entgelte aus.

—
—

—
—
—
—

Salzburger Patientenvertretung Michael-Pacher-Straße 36 5020 Salzburg	3 000	Neuer Kontostand Guthaben EUR	624.416,18
---	----------	----------------------------------	------------

Auszug 14/002 vom 31.12.2021

