

2020

Tätigkeitsbericht der Salzburger Patientenvertretung vom 01.01.2020 - 31.12.2020

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
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 2020	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. 25 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.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),

Michaela Kessel (ganztags/Chefsekretariat ab 13.7.2020 Abteilung 9, Covid Board),

Birgit Kocher (ganztags, Sekretärin, bis 25.5.2020),

Sandra Eckkramer (halbtags, Sekretärin, ab 16.3.2020 bis Dezember 2020 - dann Covidboard),

Gabriele Wenger (halbtags/Sekretärin, bis 16.3.2020, dann Urlaub bis zur Pensionierung),

Carina Alterdinger (15 Stunden/Sekretärin mit Telearbeitsplatz),

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

EDV-Beauftragte:

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

Dienstzeitbeauftragte:

Margit Ebner, Gabriele Wenger, Sandra Eckkramer.

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.

Aufgrund des Corona Lockdowns ab 13.3.2020 und der coronabedingten Hygienebestimmungen konnten nur sehr eingeschränkt persönliche Kontakte mit PatientInnen und Angehörigen stattfinden und gab es vermehrt telefonische Beratungen, insbesondere, da die MitarbeiterInnen gemäß den rechtlichen Vorgaben im Homeoffice gearbeitet haben.

Die schon zuvor etablierte Vorgehensweise der schriftlichen Einreichung von Beschwerden mittels Formular „Sachverhaltsdarstellung“ hat sich nach ausführlicher telefonischer Vorberatung bestens bewährt.

Insbesondere gab es viele Kontakte/Anfragen/Beschwerden betreffend die Umsetzung der Coronaverordnungen des Bundes (wie Besuchsrecht/Besuchsverbote in Krankenhäusern und Seniorenheimen, Maskenbefreiung, Coronatests, Terminabsagen etc.) und auch eine Reihe von vermuteten Schadensfällen im Zusammenhang mit Corona (Nachteile durch OP Verschiebungen, verschobene Therapien, übersehene Diagnosen, Zustandsverschlechterungen durch mangelnde Nachsorge, gesundheitliche Nachteile durch mangelnden Kontakt zu Angehörigen wegen Besuchssperren, abgesagte Rehabaufenthalte, vermutete Behandlungsfehler aufgrund der Corona Beschränkungen etc.).

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!

2. ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg

Österreichweit wurden ELGA-Ombudsstellen gesetzlich bei den Patientenanwaltschaften der Bundesländer eingerichtet und unterstehen dem Herrn Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.

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 dem Land Salzburg wurde am 28.07.2016 unterzeichnet. Die Kosten für die ELGA-Ombudsstelle 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 Zsifkovichs, die als unabhängige Einheit in die Salzburger Patientenvertretung integriert ist. 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.

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“).

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.

Dazu kommt, dass das ELGA-Portal im Jahr 2020 um eine weitere wichtige Funktion erweitert wurde: der e-Impfpass. Dieser startete seinen Probelauf, ist eine Errungenschaft und stellt vor dem Hintergrund der Pandemie, insbesondere um die Corona-Schutzimpfungen dokumentieren zu können, gerade eine große Unterstützung dar.

Der Elektronische Impfpass (auch elmpfpass oder e-Impfpass) 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, aber auch für das öffentliche Gesundheitssystem und damit für die gesamte Bevölkerung.

Es werden regelmäßig Wochen- und Monatsberichte für das BMASGK erstellt. Im Berichtsjahr gab es 38 Anfragen und 9 Fälle.

Im Berichtszeitraum war erneut ein deutlicher Anstieg des Interesses und Bedarfes an generellen Informationen und Beratungen zu ELGA sowie auch an der Klärung von Status und Bestätigungen zum Widerspruch. Dazu sind auch vermehrt Fragen betreffend die Speicherung von Patientenverfügungen in ELGA zu verzeichnen.

Frau Mag. Hörl-Hertz hat am österreichweiten Koordinierungstreffen (per Videokonferenz) am 12.11.2020 teilgenommen.

Am 10.12.2020 hat Frau Mag. Hörl-Hertz am ELGA-Nutzerbeirat teilgenommen.

An der e-Impfpass-Schulung am 30.09.2020 haben Dr. Zsifkovics, Mag. Rippel-Schmidjell und Mag. Hörl-Hertz teilgenommen.

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

Im Berichtszeitraum (01.01.2020 - 31.12.2020) wurden insgesamt 1376 Geschäftsfälle bearbeitet (im Vorjahr 1419).

- Es wurden wie bisher in einzelnen Fällen Sitzungen mit den zuständigen Haftpflichtversicherungen abgehalten (**bisher insgesamt 398 Schlichtungssitzungen**). Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2020 12 Sitzungen abgehalten - drei Sitzungen in Präsenz, 9 Sitzungen als Telefonkonferenzen, zusätzlich wurden „coronabedingt“ sehr viele Einzelfälle telefonisch besprochen (im Vorjahr: 7).
- **122 Anträge** wurden im Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum bearbeitet (im Vorjahr: 112), insgesamt 134 Bearbeitungen.
- Es wurden **6 Sitzungen der Entschädigungskommission** abgehalten.
- **426 neue Anliegen** bezogen sich auf Krankenanstalten (im Vorjahr 519),
- **145 Anliegen** beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen (im Vorjahr: 127) und
- **48 Beschwerden** auf ZahnärztInnen, Beratungen inkludiert (im Vorjahr: 45).
- **178 Anliegen (im Vorjahr: 52) Anliegen** beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen **22 (im Vorjahr: 27)**), es kam vermehrt zu Anfragen in Zusammenhang mit der Umsetzung der Corona Verordnungen des Bundes.
- Im Berichtszeitraum hat **Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovics als ständiges Mitglied an 4 Sitzungen (in Präsenz) 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 **4 Beschwerden** eingegangen (im Vorjahr: 3).
- **Betreffend Kuranstalten und Rehabeinrichtungen** gab es 10 Beschwerden (im Vorjahr: 3).
- **Betreffend die Senioren- und Pflegeheime** wurden 13 Beschwerden (im Vorjahr: **11 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 308 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt (im Vorjahr: 351). Es wurden 158 (im Vorjahr: 210) verbindliche Patientenverfügungen errichtet.

Es wurden insgesamt seit Bestehen der Salzburger Patientenvertretung 23035 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen aufgenommen und bearbeitet, 9420 beziehen sich auf Krankenanstalten.

Im Berichtszeitraum 2020 wurden in 95 Fällen (im Vorjahr: 80 Fälle) Entschädigungen in Höhe von insgesamt € 1.129.342,15 über Haftpflichtversicherungen und den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds) erreicht.

Über die Haftpflichtversicherungen von ÄrztInnen und Krankenanstalten konnte im Berichtsjahr 2020 für 58 (im Vorjahr:53) PatientInnen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe von € 593.118 verhandelt werden.

Insgesamt wurde bisher über Haftpflichtversicherungen eine Gesamtentschädigungssumme in der Höhe € 19.883.872,49 für PatientInnen erreicht.

Über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds konnten im Jahr 2020 37 (im Vorjahr: 37) PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 336.224,15 (im Vorjahr: € 364.150,00 entschädigt werden; insgesamt wurden bisher € 5.665.830,32 ¹⁾ über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds zugesprochen.

Die Gesamtentschädigungen für PatientInnen im Bundesland Salzburg betragen bisher € 25.859.702,25 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 308 PatientInnen an die Salzburger Patientenvertretung wegen einer Beratung zur Errichtung einer Patientenverfügung gewandt.

Seit 01.01.2005 bis 31.12.2020 gab es 5772 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 (ein von der Salzburger Patientenvertretung erstellter Mustertext für eine Patientenverfügung sowie eine von der Salzburger Patientenvertretung herausgegebene 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, **158 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 2020 erfolgten 148 (im Vorjahr:190) Registrierungen (gesamt seit 2009: 1973).

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 und kommt es zu Wartezeiten für PatientInnen, aber auch durch den „Lockdown“ beginnend ab 16.3.2020.

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.^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 auch im Jahr 2020 aber aus technischen Gründen noch immer nicht möglich.

5. Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds 2020

Auf den beiliegenden Bericht zum Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds darf verwiesen werden.

6. Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen/Fortbildung

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

Teilnahme:

- ORF Radio Salzburg/Mittagsstunde am 3.1.2020 zum Thema „Patientenverfügung“.
- ORF Radio Salzburg/Mittagsstunde am 29.10.2020 zum Thema „Corona und die Folgen“.
- Bericht/Vortrag über das Seminar „Aktuelle Rechtsprechung zur Arzthaftung“ in der Abteilung 9 am 27.1.2020.
- Dienststellengespräch FG Personal in der Abt. 9 Gesundheit am 24.2.2020.
- Videokonferenz Patientenanwälte mit BM für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz am 2.7.2020 zum Thema „Kollateralschäden aufgrund der Corona-Maßnahmen.“
- „Lebensmittelrecht und Novel Food“/Ethikkommission Fortbildung am 26.2.2020.
- „AMG neu“/Ethikkommission Fortbildung am 9.6.2020.
- „GCP Schulung“/Ethikkommission Fortbildung am 28.10., 25.11.2020 und 16.12.2020.
- Termin Rechnungshof am 6.10.2020, Thema: Kollateralschäden Corona.
- Teilnahme an den Veranstaltungen/Landesdienstleistungszentrum neu am 11.3.2020, 22.9.2020, 3.11.2020, und 14.12.2020 (auch in Vertretung für die Abteilung 9 Gesundheit).
- Zoom Konferenz am 16.11.2020 zum Thema „Vorabpräsentation SALK - Internetforum“.
- ZOOM Konferenz am 2.12.2020 zum Thema „PatientInnenautonomie im Rahmen des UBG“, gemeinsam mit dem SALK Riskmanagement.

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

Aidshilfebroschüre 2020

Neuaufgabe Kinoreihenfolder „Psychisch krank - was nun?“ - 2020 - Pro Mente (Logo Plattform Psychiatrie und Salzburger Patientenvertretung).

Flyer OASE „Trialoge“ 2020.

Flugblatt Gesundheitsvorträge 2020 unter dem Motto „Freude im Alltag - Mit einfachen Mitteln erreichen“, Vortragsreihe Gesundes Salzburg, veranstaltet vom Kuratorium für Psychische Gesundheit, GKK Salzburg und Land Salzburg, Logo Plattform Psychiatrie und Salzburger Patientenvertretung.

Eine Großveranstaltung „Psychiatrie 2025 - 22 Jahre Plattform Psychiatrie“ am 22.10.2020 im Brunauerzentrum Salzburg musste coronabedingt kurzfristig abgesagt werden.

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 - coronabedingt größtenteils in Form von Videokonferenzen:

- Ethikkommission, Gesundheitsplattform, Plattform Psychiatrie, Berufsethisches Gremium des Landesverbandes für Psychotherapie, Schlichtungskommission der Landeszahnärztekammer für Salzburg, Blutkommission.
- Die Patientenanwaltstagung in Klagenfurt am 22./23.4.2020 sowie die Patientenanwaltstagung in Bozen, Südtirol am 15./16.10.2020 wurden coronabedingt abgesagt - es fanden zwei Videokonferenzen am 26.5.2020 und 22.10.2020 statt.
- Ethikkommission: Sitz- und Stimmrecht.
- Blutkommission: Sitz- und Stimmrecht als stellvertretendes Mitglied.
- An den Sitzungen des SAGES nimmt die Selbsthilfe Salzburg teil (stellvertretend für die Salzburger Patientenvertretung).

- 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.
- 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 - es haben coronabedingt zwei Sitzungen stattgefunden (Frau Dr. Zsifkovics hat nach wie vor die Funktion als SprecherIn).

Beirat für Psychosoziale Gesundheit: Sitz- und Stimmrecht in Stellvertretung der Patientenanwaltschaft CDK. Am 12.11.2020 wurde an der Sitzung per ZOOM 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 zwei Sitzungen statt (zwei in Präsenz, eine Sitzung über ZOOM).
An der jährlichen Generalversammlung am 30.9.2020 wurde der Bericht des BEG erstattet.
- Es werden auch die regelmäßigen Sitzungen des Bundes-BEG besucht und wird im Führungsteam mitgearbeitet (zuständig insbesondere für die Statistikauswertung und die Planung und Budgetierung von Fortbildungen). - es haben zwei Treffen stattgefunden am 18.1. und 17.10.2020.
- Die Salzburger Patientenvertretung ist nach wie vor Mitglied im Kuratorium für Psychische Gesundheit.

9. Zusammenfassung, Resümee und Ausblick

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1376 Anliegen von PatientInnen und Angehörigen bearbeitet (Patientenverfügungsberatungen und Geschäftsfälle des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds inkludiert).

- 426 neue Anliegen beziehen sich auf Krankenanstalten
- 127 Anliegen beziehen sich auf niedergelassene ÄrztInnen und
- 48 Beschwerden auf ZahnärztInnen
- 13 Anliegen auf Senioren- und Pflegeheime
- 3 Anliegen auf Rettungstransporte
- 10 Beschwerden auf Kuranstalten und Rehabilitationseinrichtungen.
- 178 Anliegen beziehen sich auf sonstige Einrichtungen bzw. besteht keine Zuständigkeit (Unfallversicherungen, PVA, Spitäler in anderen Bundesländern, etc., Salzburger Gebietskrankenkasse, Sozial- und Krankenversicherungen 22), Beratungen inkludiert. Eine Vielzahl hat sich auf die Umsetzung der Corona Maßnahmen des Bundes bezogen.
- Es wurden insgesamt 308 Beratungen zur Errichtung einer Patientenverfügung durchgeführt.
- 158 verbindliche Patientenverfügungen wurden errichtet.
- 122 Beschwerdefälle wurden in der Entschädigungskommission des Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds im Berichtszeitraum behandelt.
- 38 Anfragen und 9 Fälle wurden an die ELGA-Ombudsstelle Standort Salzburg herangetragen.

- Im Berichtszeitraum konnten insgesamt 95 PatientInnen mit einer Gesamtsumme von € 1.129.342,15 entschädigt werden.
- Für 58 PatientInnen wurden über Haftpflichtversicherungen Entschädigungen in Höhe von € 593.118,00 verhandelt.
- An 37 PatientInnen wurden Entschädigungszahlungen über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds in Höhe von € 336.224,15 zugesprochen.
- Für PatientInnen wurde insgesamt seit 01.04.1996 über Haftpflichtversicherungen eine Entschädigungssumme von € 19.883.872,49 und über den Salzburger PatientInnenentschädigungsfonds seit Bestehen im Jahr 2002 eine Entschädigungssumme von € 5.665.830,32¹⁾ erreicht.
- Die Gesamtentschädigungen, umgesetzt durch die Salzburger Patientenvertretung für PatientInnen im Bundesland Salzburg, betragen bisher € 25.859.702,25¹⁾.

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 2020 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 2020 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, 25.6.2021