

# Wenn der Doktor pfuscht

Die österreichischen Patienten-anwältinnen und -anwälte stehen Betroffenen nach ärztlichen Behandlungsfehlern mit Rat und Tat zur Seite.

RETTUNGSWAGEN EINGANG



## „Noch Lücken in Umsetzung und Praxis“

Was ist die Aufgabe der Patienten-anwaltschaften, wann helfen sie weiter und wie können sich Patienten an sie wenden? Antwort auf unsere Fragen gibt der Sprecher der ARGE der österreichischen Patienten-anwälte und -anwältinnen, Dr. Gerald Bachinger.



Foto: Privat

**KONSUMENT:** Wie lassen sich die Aufgaben des Patienten-anwalts in zwei Sätzen umschreiben?  
**Dr. Gerald Bachinger:** Die Kernaufgabe ist das außergerichtliche Beschwerdemanagement bei Konflikten/Behandlungsfehlern im Gesundheitswesen. Dazu kommt in den letzten Jahren die Aufgabe der gesetzlichen Interessenvertretung der Patientinnen und Patienten in den Strukturen des Gesundheitswesens.

**KONSUMENT:** Wann wende ich mich an den PA und wie gehe ich als Patient vor?

**Bachinger:** Bei Verdacht auf medizinische/pflegerische Behandlungsfehler oder größeren Kommunikationsproblemen. Es ist ein niedrigschwelliger Zugang möglich, über Telefon, Mail, schriftlich oder persönlich.

**KONSUMENT:** Wann hilft der PA konkret weiter und wann stößt er an seine Grenzen?

**Bachinger:** PA können überall dort gut helfen, wo es die Bereitschaft von allen Seiten gibt, eine außergerichtliche Lösung zu erzielen. Wenn es unüberbrückbare Sachverhaltsprobleme gibt oder keine Bereitschaft zur Zusammenarbeit, kommen nur die Gerichte infrage.

**KONSUMENT:** Wie ist es um die Patientenrechte in Österreich bestellt, wo besteht Aufholbedarf?

**Bachinger:** Die gesetzliche Situation und Ausgangslage ist sehr gut (Patientencharta), die Umsetzung in der Praxis hat noch Lücken. Der Aufholbedarf ist bei den „neuen Patientenrechten“ am größten: etwa betreffend Partizipation, Qualitätstransparenz und Patientenorientierung bei den immer wieder angekündigten Reformschritten.

**KONSUMENT:** Warum sind die Verantwortlichkeiten in den Bundesländern unterschiedlich geregelt?

**Bachinger:** Das erklärt sich aus unterschiedlichen Geschwindigkeiten und der Landeskompetenz, die hier oft bremsend wirkt.

**KONSUMENT:** Worin sehen Sie die größten Probleme?

**Bachinger:** Leider ist es nicht gelungen, alle Patienten-anwaltschaften mit umfassender Zuständigkeit im Sinne eines „One-Stop-Shops“ in allen Bundesländern einzurichten.

Schlampige Diagnosen, Fehler bei der Medikamentierung, verwechelte Gliedmaßen, im Körper vergessene Operationsutensilien – die Liste sogenannter ärztlicher Kunstfehler ist lang und hat für Patientinnen und Patienten nicht selten gravierende gesundheitliche Konsequenzen. Wie viele Behandlungsfehler in den Spitälern passieren, ist nicht bekannt, da keine Statistiken verfügbar sind. So bleiben nur Schätzungen. Einer deutschen Studie zufolge kommen mindestens 0,1 Prozent aller Krankenhauspatienten im Zusammenhang mit einem vermeidbaren unerwünschten Ereignis ums Leben. Geht man davon aus, dass die Situation hierzulande vergleichbar ist, wären das bei den rund 3 Millionen Spitalspatienten in Österreich jährlich 3.000 Todesfälle.

nicht betucht genug war, um sich einen Anwalt leisten zu können, hatte kaum Chancen auf Entschädigung. Inzwischen hat sich die Situation verbessert. Zu verdanken ist dies den in allen neun Bundesländern vertretenen Patienten-anwaltschaften. Dass diese Einrichtung notwendiger ist denn je, zeigt ein Blick in die Statistik. In den vergangenen zehn Jahren hat sich die Zahl der Hilfesuchenden bei den österreichischen Patienten-anwältinnen und -anwälten von 5.451 (2002) auf 10.270 (2011) fast verdoppelt. Der Begriff „Anwaltschaft“ ist dabei im besten Sinne des Wortes zu verstehen. Der Beistand für die Betroffenen beschränkt sich nämlich nicht auf juristische Fragen, sondern umfasst ausdrücklich auch Konfliktsituationen ohne Rechtsanspruch. Häufig wird eine außergerichtliche Streitbeilegung erzielt. Dabei kann es auch zu Entschädigungszahlungen kommen, wenn keine eindeutige Haftung gegeben ist. Grundlage dafür bietet der Patienten-Entschädigungsfonds. Dafür leisten die Rechtsträger der

öffentlichen Krankenanstalten ihren Beitrag. Pro Tag und Person im Spital werden dem Fonds 73 Cent zugeführt. Zuwendungen aus dem Fonds können auch dann beansprucht werden, wenn kein Behandlungsfehler entdeckt oder ein im Spital erlittener Schaden nicht stichhaltig bewiesen werden kann. Neben den Patienten-anwaltschaften sind auch die Schiedsstellen von Ärzte- und Zahnärztekammer in die Bewertung der Schadensfälle eingebunden. In den vergangenen zehn Jahren haben die Entschädigungsfonds der Länder insgesamt etwa 50 Millionen Euro ausbezahlt.

### Unterschiedliche Kompetenzen

Patienten-anwältinnen und -anwälte sind wie erwähnt in allen neun Bundesländern vertreten, ihre Kompetenzen jedoch sind nicht überall gleich. Grundsätzlich nehmen sie sich der Probleme an, die im Zusammenhang mit einem Aufenthalt oder einer Behandlung im Spital auftreten. Bei niedergelassenen

Ärzten sowie Pflegeheimen bestehen hingegen unterschiedliche Regelungen. Im Burgenland sowie in Niederösterreich, Oberösterreich, der Steiermark, Vorarlberg und Wien sind auch die Pflegeheime eingeschlossen. Im Burgenland, in Kärnten, Niederösterreich, der Steiermark, Vorarlberg und Wien werden auch Patientinnen und Patienten vertreten, die sich bei niedergelassenen Ärzten in Behandlung befinden. Entscheidend ist dabei nicht der Wohnort des Patienten, sondern in welchem Bundesland die Gesundheitseinrichtung liegt, gegen die eine Beschwerde einbracht wird.



### Mehr als 10.000 Fälle

In der Vergangenheit war es für die Opfer von Behandlungsfehlern respektive deren Angehörige schwer, zu ihrem Recht zu kommen. Wer

### Patienten-anwaltschaften – Zuständigkeit

Bundesland	Spitäler	Pflegeheime	Niedergelassene Ärztinnen/Ärzte
Burgenland	●	●	●
Kärnten	●	○	●
Niederösterreich	●	●	●
Oberösterreich	●	●	○
Salzburg	●	○	○
Steiermark	●	●	●
Tirol	●	○	○
Vorarlberg	●	●	●
Wien	●	●	●

Zeichenerklärung:  
● = ja ○ = nein Stand: April 2013

### Patienten-anwaltschaften in den Bundesländern

**Burgenland**  
Patienten- und Behinderten-anwaltschaft Burgenland  
Europaplatz 1, 7000 Eisenstadt  
Tel. 057 600-2153  
Fax 057 600-2171  
E-Mail: post.patientenanwalt@bgl.gv.at  
www.burgenland.at > Bürgerservice

**Kärnten**  
Patienten-anwaltschaft Kärnten  
St.-Veiter-Straße 47, 9020 Klagenfurt  
Tel. 0463 572 23-0  
Fax 0463 538 23-195  
E-Mail: patientenanwalt@ktn.gv.at  
www.patientenanwalt-kaernten.at

**Niederösterreich**  
NÖ Patienten- und Pflege-anwaltschaft  
Rennbahnstraße 29, Tor zum Landhaus,  
3109 St. Pölten  
Tel. 02742 9005-15575  
Fax 02742 9005-15660  
E-Mail: post.ppa@noel.gv.at  
www.patientenanwalt.com

**Oberösterreich**  
OÖ Patienten- und Pflegevertretung  
Bahnhofplatz 1, 4021 Linz  
Tel. 0732 7720-14215  
Fax 0732 7720-214355  
E-Mail: ppv.post@ooe.gv.at  
www.land-oberoesterreich.gv.at > Themen

**Salzburg**  
Salzburger Patientenvertretung  
Sigmund-Haffner-Gasse 18/3,  
5020 Salzburg  
Tel. 0662 8042-2030  
Fax 0662 8042-3204  
E-Mail: patientenvertretung@salzburg.gv.at  
www.salzburg.gv.at/patientenvertretung

**Steiermark**  
PatientInnen- und Pflegeombudsschaft  
Friedrichgasse 9, 8010 Graz  
Tel. 0316 877-3350  
Fax 0316 877-4823  
E-Mail: ppo@stmk.gv.at  
www.gesundheit.steiermark.at > Kontakt

**Tirol**  
Patientenvertretung  
Meraner Straße 5 (1. Stock), 6020 Innsbruck  
Tel. 0512 508-7702  
Fax 0512 508-7705  
E-Mail: patientenvertretung@tirol.gv.at  
www.tirol.gv.at/patientenvertretung

**Vorarlberg**  
Patienten-anwaltschaft  
für das Land Vorarlberg  
Marktplatz 8, 6800 Feldkirch  
Tel. 05522 815 53  
Fax 05522 815 53-15  
E-Mail: anwalt@patientenanwalt-vbg.at  
www.patientenanwalt-vbg.at

**Wien**  
Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft  
Schönbrunner Straße 108, 1050 Wien  
Tel. 01 587 12 04  
Fax 01 586 36 99  
E-Mail: post@wpa.wien.gv.at  
www.wien.gv.at > Gesundheit

