



**Patienten-  
anwaltschaft**  
Kärnten

# **TÄTIGKEITS- BERICHT**

2016

# BILANZ UND HERAUSFORDERUNGEN

## 1 – Finanzielles

Im Jahr 2016 wurden für die PatientInnen Entschädigungsleistungen in Höhe von € 654.000,- erzielt. Damit setzt sich der steigende Trend der vergangenen Jahre 2014/2015 fort. Die Summe von € 654.000,- setzt sich zusammen aus Schadenersatzleistungen in Höhe von € 386.000,- und Härtefondsentschädigungen in Höhe von € 268.000,-.

## 2 – Härtefonds

In den *Härtefonds* zahlen stationäre PatientInnen ein, damit Auszahlungen an PatientInnen getätigt werden können, wenn es zu schweren Komplikationen kommt. Die Zusage der Gesundheitsreferentin, dass die Auszahlung der Härtefondsmittel für Verwaltungszwecke beendet wird, wurde mit Mai 2016 umgesetzt. Damit entspricht die Mittelverwendung nun dem österreichischen Standard. Weiters wurde durch eine Änderung der Richtlinien erreicht. Nun sind auch für Angehörige von verstorbenen PatientInnen Auszahlungen für Aufwendungen aus den Härtefondsmitteln möglich.

Abweichend von den beiden Vorjahren 2014/2015 wurden die Fondseinnahmen nur zum Teil an die PatientInnen ausgezahlt, dies bei einer gleichbleibenden Zahl von 30 Anträgen. In den anderen Bundesländern werden die jährlichen Einnahmen grundsätzlich vollständig an die PatientInnen ausgezahlt. Dieser Standard ist auch in Kärnten anzustreben.

## 3 – Elektronische Gesundheitsakte (ELGA)

Im Juli 2016 startete die Teilnahme an ELGA in Kärnten in den Krankenhäusern LKH Villach und dem UKH Klagenfurt. Im Dezember folgten die Krankenhäuser St. Veit und das Krankenhaus der Elisabethinen. Offen ist die Anbindung der übrigen öffentlichen sowie der privaten Krankenanstalten, der Ambulatorien und aller niedergelassenen Ärzte, Pflegeeinrichtungen und Apotheken. Verfügbar in ELGA ist derzeit der stationäre Arztbrief. Folgen sollen die Laborbefunde, die Röntgenbefunde und die E-Medikation. Die ELGA-Ombudsstelle (ELGA-OBST) wurde am 18. Juli 2016 eröffnet. Wie in allen Bundesländern ist die ELGA-OBST eine Dienststelle des Bundesministeriums für Gesundheit, aber als dezentraler Standort der Patienten-anwaltschaft angeschlossen. Die Frequenz der Anfragen oder der Anliegen von PatientInnen an die ELGA-OBST war bisher gering.

**Ihre Unterstützung der Patienten-anwaltschaft ist wertvoll und unverzichtbar. Dadurch können wir Verbesserungen für die PatientInnen des Landes Kärnten erzielen. Ich danke allen für Ihre Beiträge.**

## 4 – Strukturelles/Personelles

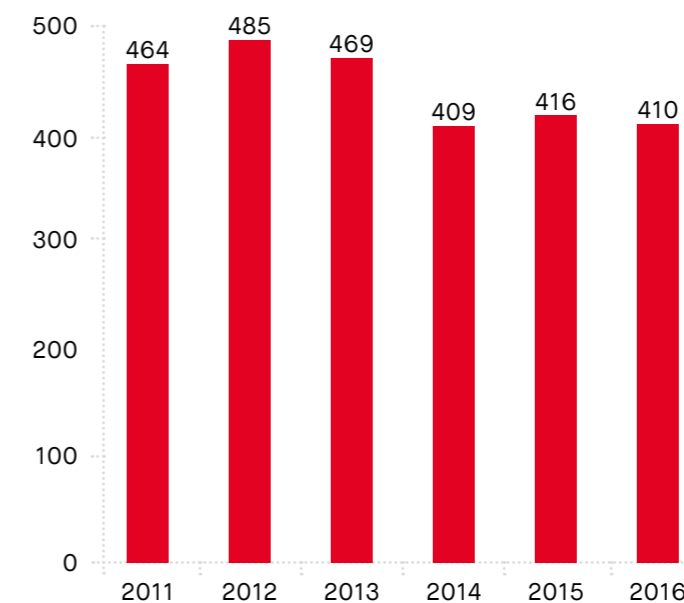
Die Personalsituation war weiter angespannt, dies aufgrund des Ausscheidens der juristischen Mitarbeiterin, einer folgenden Vakanz sowie einer Einarbeitungsphase der neuen juristischen Mitarbeiterin.

Die ELGA-OBST wurde mit einem 0,5 VZÄ besetzt. Die Kosten trägt der Bund.

- Der Tätigkeitsbericht 2016 entspricht in Form und Aufbau dem Tätigkeitsbericht der Jahre 2014/2015, dies zur einfachen Vergleichbarkeit.
- Die aktenmäßigen Bearbeitungen wurden trotz Umbesetzung der juristischen MitarbeiterIn auf dem Vorjahrsniveau gehalten.
- Die Anzahl der Härtefondsanträge ist mit ca. 30 gegenüber den beiden Vorjahren 2014/2015 gleich geblieben. Die Entschädigungsleistungen aus dem Härtefonds sind aber um ca. 30 % gesunken, bei Härtefonds-Einnahmen von ca. € 400.000,- wurden ca. € 280.000,- ausbezahlt.
- Die Gesamthöhe aller Entschädigungsleistungen für PatientInnen konnte 2016 weiter auf ca. € 650.000,- gesteigert werden - die Leistungen aus dem außergerichtlichen Schadenersatz übersteigen jene aus dem Härtefonds.

Nach einem Vergleich der Übersicht für die Jahre 2011 bis 2016 folgen die detaillierten Statistikdaten. Zu den Kennzahlen der Patienten-anwaltschaft allgemein und differenziert nach Behandlern, Fachgebieten und dem Grund der Vorsprache. Zur Öffentlichkeitsarbeit, wie insbesondere Vorträgen, Medienauftritten sowie über Sitzungen und Veranstaltungen wird im Anschluss berichtet. Die gesetzlichen Grundlagen und Zuständigkeiten der Patienten-anwaltschaft Kärnten sowie das Team der Patienten-anwaltschaft werden am Ende präsentiert.

## ÜBERSICHT PATIENTINNENANLIEGEN 2011-2016



# KENNZAHLEN 2016

<b>Anliegen mit aktenmäßiger Bearbeitung</b>	
neu:	<b>410</b>
davon Anträge an den Härtefonds:	32
davon Schlichtungsverfahren:	0
erledigt	<b>430</b>
davon aus 2015:	140
davon aus 2016:	290
offen	<b>137</b>
<b>Anliegen mit Kurzbearbeitungen:</b>	
schriftlich:	<b>ca. 300</b>
mündlich:	<b>ca. 2500</b>
<b>Entschädigungsleistungen, die für PatientInnen erreicht wurden</b>	<b>€ 654.946,-</b>
<b>Vorträge</b> und Informationsveranstaltungen	<b>9</b>
<b>Stellungnahmen</b> in sanitätsbehördlichen Errichtungsbewilligungsverfahren von Krankenanstalten und Ambulatorien	<b>9</b>

## 1 – INTRAMURALER BEREICH

	Neu	HF	
Landeskrankenanstalten	166	20	
übrige öffentliche Krankenanstalten	70	12	
Privatkliniken	6		
Ambulatorien	1		
<b>Gesamt</b>	<b>243</b>	<b>32</b>	<b>275</b>

## 2 – EXTRAMURALER BEREICH

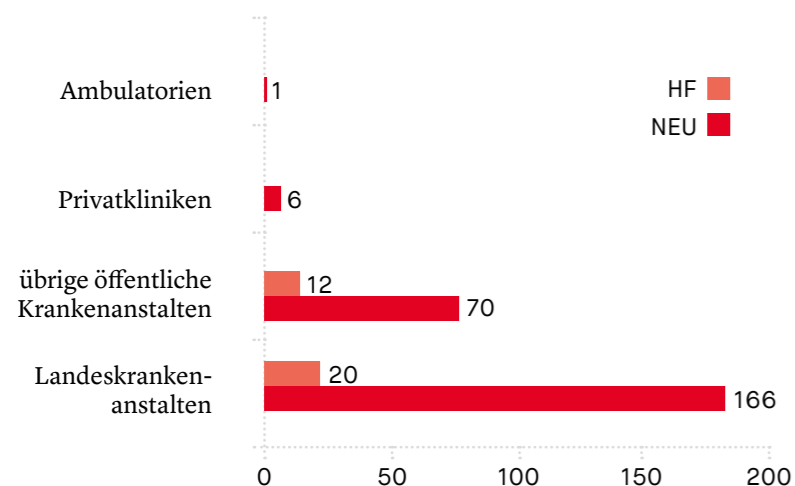
Niedergelassene ÄrztInnen	45
Niedergelassene ZahnärztInnen	43
<b>Gesamt</b>	<b>88</b>

## 3 – SONSTIGE

Sonstige	<b>47</b>
----------	-----------

# 1 – INTRAMURALER BEREICH 2016

## 1.1 – DIFFERENZIERUNG NACH RECHTSTRÄGERN 2016



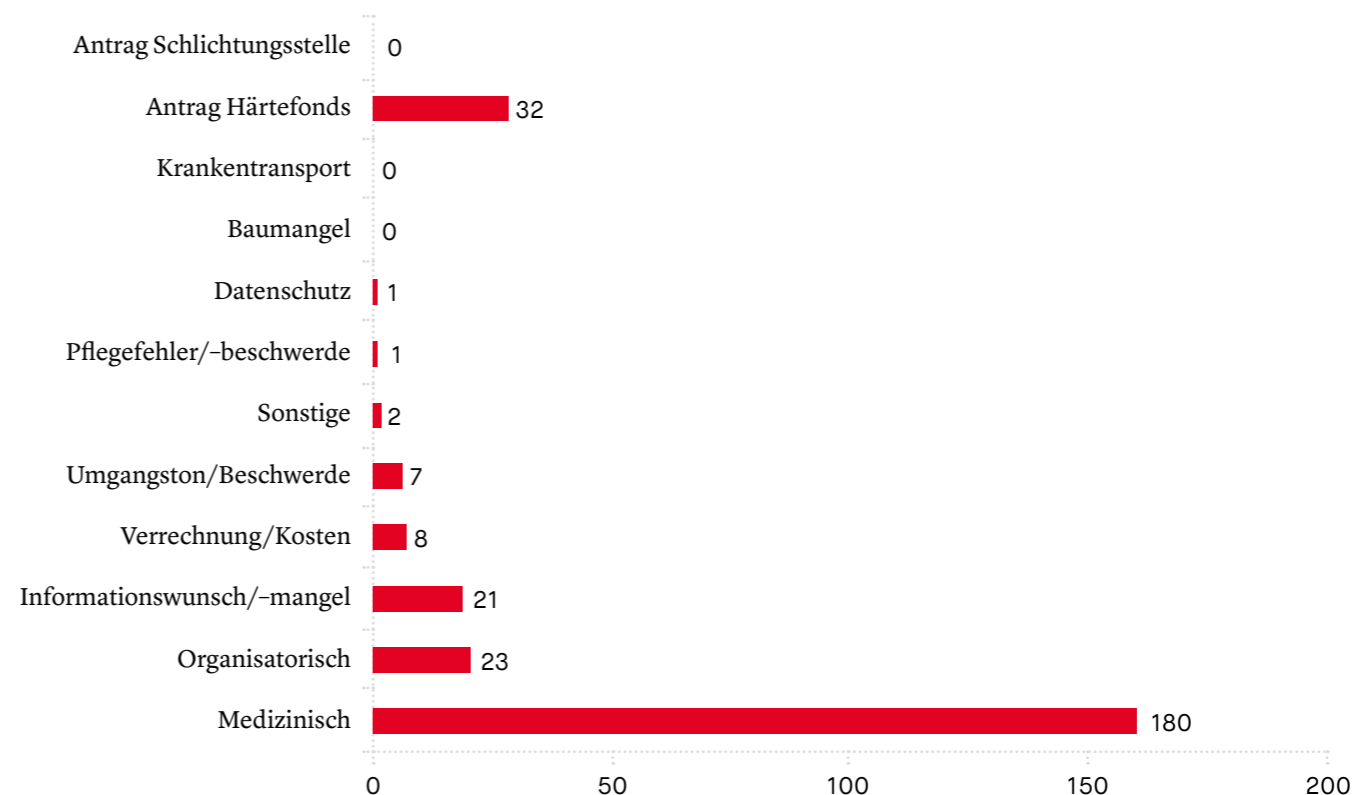
HF = Härtefonds

## 1.2 – DIFFERENZIERUNG NACH KRANKENANSTALTEN 2016

	Neu	HF		
<b>Landeskrankenanstalten</b>	<b>166</b>	<b>20</b>		
Klagenfurt	97	11		
Villach	55	8		
Wolfsberg	13	1		
Laas	1			
<b>Privatkliniken</b>	<b>6</b>			
Villach	3			
Klagenfurt	3			
<b>übrige öffentliche Landeskrankenanstalten</b>			<b>70</b>	<b>12</b>
Krankenhaus Spittal			17	2
UKH Klagenfurt			18	2
Barmherzige Brüder St. Veit			11	2
Deutsch Ordens Spital Friesach			16	5
Krankenhaus der Elisabethinen			7	1
Waiern			1	
<b>Ambulatorien</b>			<b>1</b>	
GKK Klagenfurt			1	
<b>Gesamt</b>			<b>243</b>	<b>32</b>

HF = Härtefonds

## 1.3 – DIFFERENZIERUNG NACH VORSPRACHEGRUND ALLE KRANKENANSTALTEN 2016

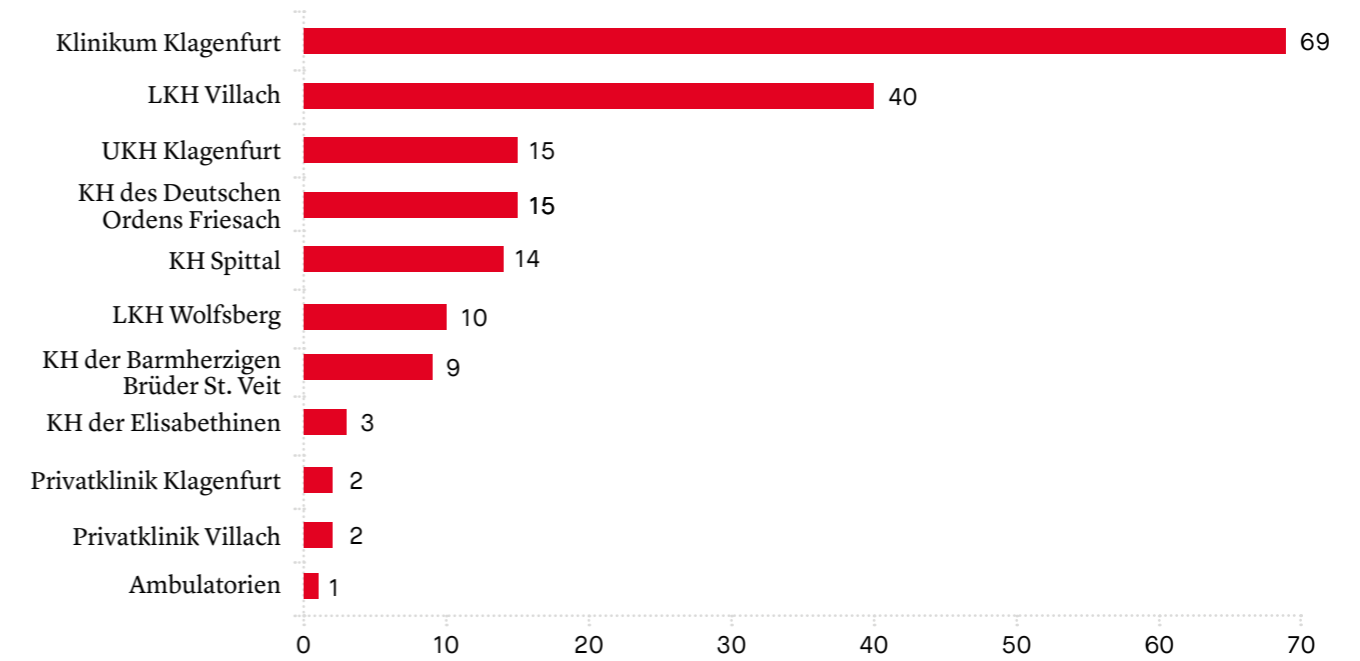


**1.4 — VORSPRACHEGRUND DIFFERENZIERT NACH KRANKENANSTALTEN 2016**

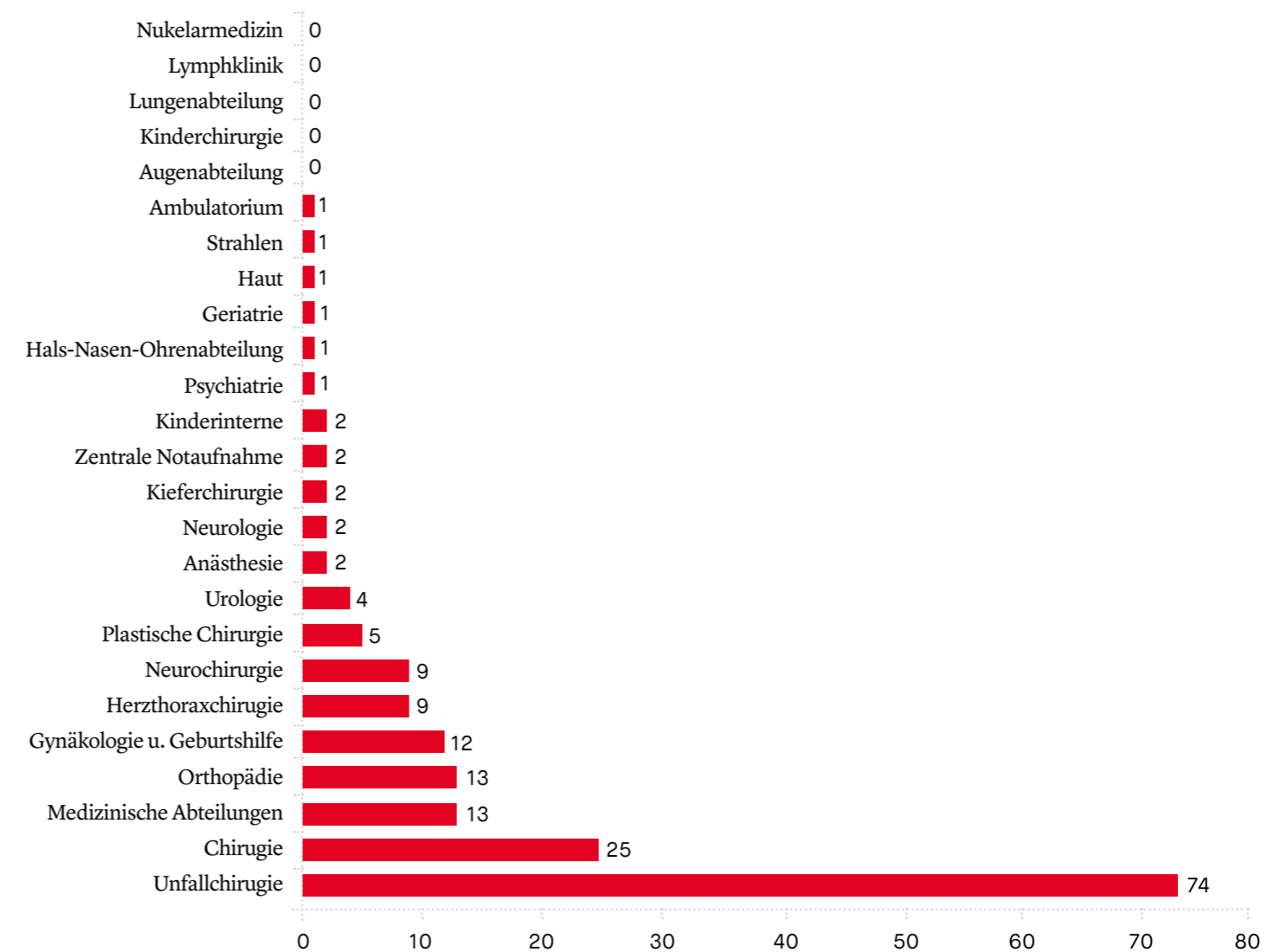
	Landeskrankenhäuser			übrige Krankenanstalten						Privatkliniken		Ambulatorium		
	Klgft.	Vill.	Wolfs.	UKH	St. Veit	Spittal	Friesach	Elisa	Laas	Waiern	Klgft.	Vill.	Klgft.	
Medizinisch	69	40	10	15	9	14	15	3	0	0	2	2	1	180
Informationswunsch/-mangel	11	6	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	21
Umgangston/Beschwerde	4	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7
Organisatorisch	10	3	0	2	1	1	0	3	1	1	0	1	0	23
Verrechnung/Kosten	2	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	8
Pflegefehler/-beschwerde	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Datenschutz	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Baumangel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Krankentransport	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Antrag Härtefonds	11	8	1	2	2	2	5	1	0	0	0	0	0	32
Antrag Schlichtungsstelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>275</b>

**1.5 — MEDIZINISCHE ANLIEGEN DIFFERENZIERT NACH**

**1.5.1 — KRANKENANSTALTEN 2016**



**1.5.2 — FACHRICHTUNGEN IN ALLEN KRANKENANSTALTEN 2016**



1.5 — MEDIZINISCHE ANLIEGEN DIFFERENZIERT NACH

1.5.3 — FACHRICHTUNGEN IN DEN JEWELIGEN KRANKENANSTALTEN 2016

**KLINIKUM KLAGENFURT**

Abteilung	Anz.
Anästhesie-/Intensivabteilung inkl. Schmerzambulanz	2
Hautabteilung	1
Strahlen	1
Augenabteilung	0
Chirurgie	4
Geburtshilfe-Gynäkologie	8
Herz-Thoraxchirurgie	9
Hals-Nasen-Ohren-Abteilung	1
Kinderchirurgie	0
Kinderinterne Abteilung	2
Lungenabteilung	0
Medizinische Abteilungen	4
Mund-Kiefer- und Gesichtschirurgie	2
Neurochirurgie	9
Neurologie	0
Nuklearmedizin	0
Orthopädie	4
Psychiatrie und Psychotherapie	1
Plastische Chirurgie	5
Unfallchirurgie	10
Urologie	4
Zentrale Notaufnahme	2
<b>Gesamt</b>	<b>69</b>

**LKH VILLACH**

Abteilung	Anz.
Chirurgie	8
Geburtshilfe-Gynäkologie	2
Kinderinterne Abteilung	0
Medizinische Abteilung	5
Neurologie	1
Orthopädie	6
Unfallchirurgie	18
<b>Gesamt</b>	<b>40</b>

**LKH WOLFSBERG**

Abteilung	Anz.
Chirurgie	1
Geburtshilfe-Gynäkologie	1
Lymphklinik	0
Medizinische Abteilung	1
Unfallchirurgie	7
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>

**ÜBRIGE ÖFFENTLICHE KRANKENANSTALTEN**

Krankenhaus/Abteilung	Anz.
<b>UKH Klagenfurt</b>	<b>15</b>
<b>A.ö. Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St. Veit</b>	<b>9</b>
Chirurgie	6
Geburtshilfe-Gynäkologie	0
Medizinische Abteilung	1
Unfallchirurgie	2
<b>Krankenhaus Spittal</b>	<b>14</b>
Chirurgie	2
Geburtshilfe-Gynäkologie	1
Medizinische Abteilung	1
Unfallchirurgie	10
<b>Krankenhaus des Deutschen Ordens Friesach</b>	<b>15</b>
Chirurgie	3
Medizinische Abteilung	1
Unfallchirurgie	11
<b>Krankenhaus der Elisabethinen</b>	<b>3</b>
Anästhesie-/Intensivabteilung	0
Geriarie	1
Chirurgie	1
Medizinische Abteilung	0
Orthopädie	1

**PRIVATKLINIKEN**

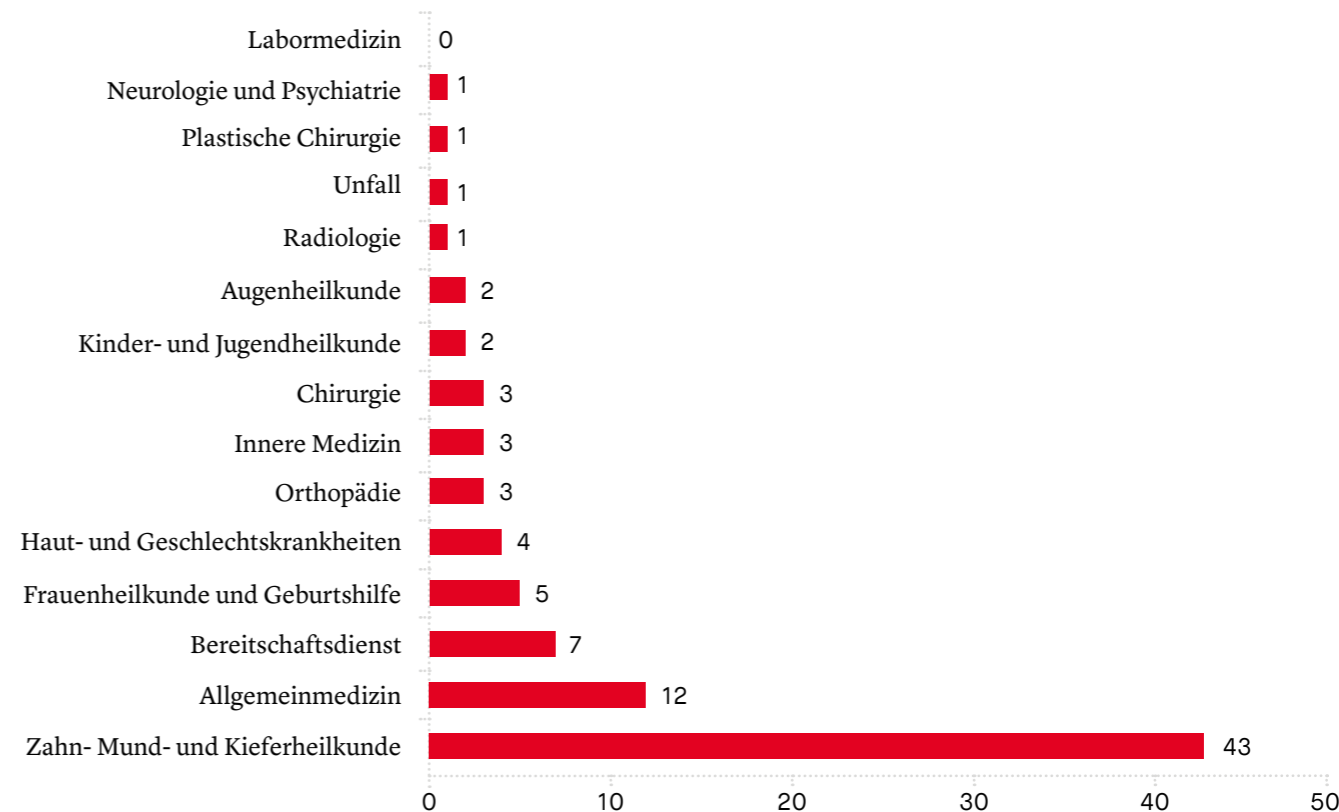
Krankenhaus/Abteilung	Anz.
<b>Privatklinik Klagenfurt</b>	<b>2</b>
Medizinische Abteilung	0
Neurologie	1
Orthopädie	1
<b>Privatklinik Villach</b>	<b>2</b>
Orthopädie	1
Medizinische Abteilung	0
Unfall	1

**AMBULATORIEN**

Krankenhaus/Abteilung	Anz.
<b>Zahnambulatorium Klagenfurt</b>	<b>1</b>

2 — EXTRAMURALER BEREICH 2016

DIFFERENZIERUNG NACH FACHRICHTUNGEN 2016



3 — SONSTIGE 2016

DIFFERENZIERUNG DER ÜBRIGEN VORSPRACHEN

Allgemeine Anfragen und Beratungen (Behandlung Medikamente Therapien)	3
Allfälliges	6
Krankenkassen	16
Patientenverfügung verbindlich	8
Reha, Kur, Therapie	9
Flugrettung	2
Versicherungen (Krankenzusatz- Unfall- Pension-)	3
<b>Gesamt</b>	<b>47</b>

# SITZUNGEN UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 2016

## SITZUNGEN

Härtefonds	12
Ethikkommission	12
Gesundheitsplattform	2
Dachverband Selbsthilfe	1
ELGA-GmbH Koordinierung	7
Volksanwaltschaft	2

## ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Vorträge bei Kärntner Ethiktag, Frauengesundheitszentrum, Vereinen Themen: Patientenrechte, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Angehörigenvertretung, ELGA: „Der gläserne Patient“	7
Medien: Radio (Radio Kärnten, Antenne) Zeitungsinterviews (Kleine Zeitung) Zeitungsartikel (Konsument)	

## VERANSTALTUNGEN

- ARGE-PatientInnenanwaltschaften-Tagung Tirol und Wien als Teilnehmer

## SONSTIGER AUFWAND

- ELGA-Ombudsstelle - Errichtung des Standortes Kärnten
- Stellungnahmen in sanitätsbehördlichen Errichtungsbewilligungsverfahren von Krankenanstalten und Ambulatorien
- Stellungnahmen zu Gesetz- und Verordnungsentwürfen des Landes und des Bundes
- Vorschläge zu Härtefonds-Richtlinien-Änderung

# GESETZLICHE GRUNDLAGEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN

## Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz,

LGBL. Nr. 53/1990 zuletzt geändert durch LGBL. Nr. 19/2014:

Zu Behandlungen bei einem Arzt/Zahnarzt oder in einer Krankenanstalt in Kärnten

1. rechtliche Informationen, Beratungen, Vermittlungen bei Meinungsverschiedenheiten, Hilfestellungen zur außergerichtlichen Durchsetzung von Schadenersatzleistungen, Mitwirkung im Verfahren zur Erlangung einer Entschädigungsleistung aus dem Härtefonds
2. Vertretung der PatientInneninteressen
3. Stellungnahmen zu gesundheitsrelevanten Gesetzesentwürfen des Landes und des Bundes

## Kärntner Gesundheitsfondsgesetz, LGBL. Nr. 67/2013 idgF:

- Mitglied der Gesundheitsplattform

## Kärntner Krankenanstaltenordnung, LGBL. Nr. 26/1999 idgF:

- Anhörung in sanitätsbehördlichen Errichtungsbewilligungsverfahren
- Mitglied der Ethikkommission des Landes Kärnten

## Vereinbarung über die Schlichtungsstelle des Landes Kärnten, (der Ärztekammer und der Kammer für Arbeiter und Angestellte, für Streitfälle aus Behandlungsverträgen vom 12. 11. 1997)

- Mitwirkung im außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zur Erlangung von Entschädigungsansprüchen

## Patientenverfügungs-Gesetz, BGBL.Nr. 55/2006

- Information und Errichtung betreffend Patientenverfügungen

# DAS TEAM

**Adelheid Jelen**, Büroleiterin und Statistik

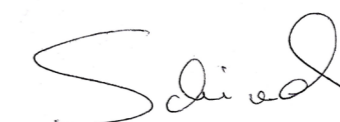
**Andrea Lesjak**, Elga Ombudsstelle

**Helga Lobner**, Sekretärin

**Dr.<sup>in</sup> Angelika Schiwiek**, Patientenanwältin

**Mag.<sup>a</sup> Denise Sommeregger**, juristische Mitarbeiterin

*Mit Wertschätzung bedanke ich mich bei meinen MitarbeiterInnen für ihre engagierte und exzellente Arbeit, bei allen im Gesundheitswesen Tätigen für ihre gute Kooperation und bei unseren VorsprecherInnen für ihr Vertrauen.*



Ihre Dr.<sup>in</sup> Angelika Schiwiek  
Patientenanwältin

---

## SIE ERREICHEN UNS:

<b>WANN:</b>	Montag bis Donnerstag: 8 - 15 Uhr Freitag: 8 - 12 Uhr
<b>WO:</b>	Völkermarkter Ring 31 9020 Klagenfurt am Wörthersee
<b>TELEFON:</b>	+43 (0) 50 536 57 102
<b>FAX:</b>	+43 (0) 50 536 57 100
<b>E-MAIL:</b>	patientenanwalt@ktn.gv.at
<b>TERMINE:</b>	vereinbaren Sie bitte (telefonisch) mit unserem Büro.

**BESUCHEN SIE UNSERE HOMEPAGE:**  
**WWW.PATIENTENANWALT-KAERNTEN.AT**