

---

# **PAB**

**Burgenländische Gesundheits-, Patientinnen-,  
Patienten- und Behindertenanwaltschaft**

**Technologiezentrum Eisenstadt, Bauteil 5 – EG  
Markstraße 3, 7000 Eisenstadt**

# **TÄTIGKEITSBERICHT 2020/2021**

---

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
Einleitung	2
Organisation	3
 <b>Teil I: Tätigkeitsbericht Patientenanwaltschaft</b>	
1. Aufgaben	4
2. ARGE Patientenanwälte	6
3. Mitgliedschaften	6
4. Beschwerdeakten 2020/2021	6
5. Ergebnisse	12
 <b>Teil II: Tätigkeitsbericht Behindertenanwaltschaft</b>	
1. Einleitung	19
2. Beratungseinrichtungen	20
3. Beratungstätigkeit	21
4. Monitoringausschuss	22
 <b>Teil III: Elektronische Gesundheitsakte (ELGA)</b>	
Ombudsstellen	23
 <b>Teil IV: Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Patientenanwaltschaft</b>	
	26

## **Einleitung**

Der Burgenländische Landtag hat am 27. April 2000 das „Gesetz über die Burgenländische Gesundheits- und Patienten-anwaltschaft“ beschlossen, welches am 18. Juli 2000 im Landesgesetzblatt Nr. 51/2000 verlautbart wurde und am 19. Juli 2000 in Kraft getreten ist.

Mit Beschluss der Landesregierung vom 19.3.2019 wurde Mag. Dr. Lukas Greisenegger mit Wirkung ab 1. April 2019 für die Dauer von fünf Jahren zum Burgenländischen Patienten- und Behindertenanwalt bestellt.

Mit dem Landesgesetz vom 30. Oktober 2008 wurde das „Gesetz über die Burgenländische Gesundheits- und Patienten-anwaltschaft“ geändert und im Landesgesetzblatt Nr. 11/2009 am 16. Jänner 2009 verlautbart. Die wesentlichste Änderung betraf die Erweiterung der Kompetenzen um die der Behindertenberatung. Das neue Gesetz lautet nunmehr: „Gesetz über die Burgenländische Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behinderten-anwaltschaft - Bgld. GPB-A-G“.

Im Jahr 2014 gab es eine weitere gesetzliche Änderung. Mit Landesgesetz vom 25. September 2014 (LGBl. Nr. 39/2015) wurden die Kompetenzen der Patienten- und Behinderten-anwaltschaft Burgenland abermals erweitert und ihr die Geschäftsstelle des Monitoringausschusses nach der UN-Behindertenrechtskonvention übertragen. Über die Tätigkeit des Monitoringausschusses ist jährlich gesondert dem Landtag zu berichten.

Am 22.11.2016 wurde zwischen dem damaligen Bundesministerium für Gesundheit und Frauen und dem Land Burgenland eine Vereinbarung über die Errichtung und den Betrieb eines dezentralen Standortes der ELGA-Ombudsstelle des Bundes im Bundesland Burgenland abgeschlossen. Somit betreibt die Patienten- und Behinderten-anwaltschaft seit 2017 auch die ELGA-Ombudsstelle im Burgenland.

Die Burgenländische Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwaltschaft ist gemäß § 6 leg. cit. verpflichtet, in jedem zweiten Kalenderjahr bis zum 31. Oktober des Folgejahres der Landesregierung über ihre Tätigkeit in den abgelaufenen beiden Kalenderjahren zu berichten. Die Landesregierung hat den Tätigkeitsbericht umgehend dem Landtag zur Kenntnis zu bringen, wobei es ihr freisteht, den Bericht zu kommentieren.

Im Jahre 2022 ist demnach über die Tätigkeiten in den Jahren 2020 und 2021 zu berichten.

Der Tätigkeitsbericht 2020/2021 gliedert sich in vier Teile:

Teil I: Bericht Patienten-anwaltschaft

Teil II: Bericht Behinderten-anwaltschaft

Teil III: Elektronische Gesundheitsakte (ELGA)

Teil IV: Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Patienten-anwaltschaft

Soweit im Tätigkeitsbericht bei personenbezogenen Bezeichnungen nur die männliche Form angeführt ist, bezieht sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird im Bericht anstatt „Burgenländische Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwaltschaft“ nur der Ausdruck „Patienten- und Behindertenanwaltschaft“ oder „Patienten- und Behindertenanwalt“ verwendet.

## **Organisation – Finanzielle Mittel**

Das Team der Patienten- und Behindertenanwaltschaft besteht aus

- Mag. Dr. Lukas Greisenegger als Leiter
- Mag. Gisela Lehto
- Hannes Wagner

An finanziellen Mitteln standen der Patienten- und Behindertenanwaltschaft pro Jahr € 40.000,- zur Verfügung. Diese Mittel werden zum Großteil für medizinische Gutachten und fachärztliche Stellungnahmen und zu einem geringen Teil für Anschaffungen von Literatur etc. verwendet.

Aufgrund eines Erlasses des Bundesministeriums für Finanzen sind ab 2014 ärztliche Gutachten über Behandlungsfehler nicht mehr von der Umsatzsteuer befreit. Somit verteuerten sich die Ausgaben für Gutachten um 20 %.

Seit 1. Juli 2016 ist die Patienten- und Behindertenanwaltschaft Burgenland im Technologiezentrum Eisenstadt untergebracht. Die Adresse lautet:

**Technologiezentrum Eisenstadt, Bauteil 5 – EG  
Marktstraße 3, 7000 Eisenstadt**

## **Teil I:**

# **Tätigkeitsbericht Patienten-anwaltschaft**

## **1. Aufgaben**

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft ist im Wesentlichen zur Beratung und Unterstützung der Patienten und deren Vertrauenspersonen im gesamten Gesundheits- und Pflegebereich des Burgenlandes zuständig. Der Haupttätigkeitsbereich ist das Beschwerdemanagement, also die Bearbeitung von Beschwerden über Krankenanstalten, freiberufliche Ärzte, Zahnärzte und sonstige Gesundheitseinrichtungen.

Seit 2006 werden auch Rechtsberatungen und Beurkundungen in Zusammenhang mit der Errichtung von Patientenverfügungen durchgeführt.

Neben dem Beschwerdemanagement wird die Patienten- und Behindertenanwaltschaft noch in vielfältiger Hinsicht von den Landesbürgern und auch Angehörigen von Gesundheitsberufen um rechtliche Auskunft ersucht, wie beispielsweise zu folgenden Bereichen:

- Einsichtnahmerecht in Krankengeschichten,
- Auskunftsrecht von Angehörigen,
- Widerspruchsrecht zu Organentnahmen,
- Verschwiegenheitspflicht,
- Weitergaberecht von Gesundheitsdaten,
- vielfältigste Anfragen in Zusammenhang mit Covid-19.

Sonstige Anfragen, welche unter anderem das Pflegegeld, Pensionen, Rehabilitation, Kuraufenthalte oder die Erwachsenenvertretung (früher Sachwalterschaft) betreffen, werden an die dafür zuständigen Einrichtungen, wie die Volksanwaltschaft oder das Vertretungsnetz, weitergeleitet.

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft ist als Beschwerde- und Beratungsstelle eingerichtet. Behördliche Aufgaben, wie Erhebungen von Amts wegen, Einschauen in Krankenanstalten, Pflegeheimen oder Arztordinationen können nicht wahrgenommen werden. Ebenso wenig kommen der Patienten- und Behindertenanwaltschaft rechtsanwaltliche Befugnisse zu. Vertretungen vor Gericht können demnach nicht angeboten werden, sondern der Versuch einer außergerichtlichen Lösung.

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft wird daher grundsätzlich nur dann tätig, wenn eine Beschwerde bei ihr schriftlich eingebracht wird und die aus gesetzlichen und datenschutzrechtlichen Gründen notwendige schriftliche Ermächtigung vorliegt.

Die wichtigsten Informationen über die Patienten- und Behindertenanwaltschaft sind auch auf der Homepage ([www.burgenland.at/Servicestellen/Landesombudsstelle/Patienten & Behindertenanwalt](http://www.burgenland.at/Servicestellen/Landesombudsstelle/Patienten%20%26%20Behindertenanwalt)) enthalten. Die Homepage beinhaltet neben Informationen über das

Beschwerdemanagement, das Procedere bei vermeintlichen Behandlungsschäden, Patientenverfügungen, Behindertenberatungen und den Monitoring-Ausschuss auch noch diverse Formulare und Unterlagen zum Herunterladen.

## **2. ARGE Patientenanwälte**

Alle Patientenvertretungen Österreichs sind in der „ARGE Patientenanwälte“ zusammengeschlossen. In jedem Jahr finden normalerweise zwei Tagungen in jeweils einem anderen Bundesland statt. In den Jahren 2020 und 2021 sind aufgrund der Pandemie alle Tagungen ausschließlich online abgehalten worden.

## **3. Mitgliedschaften**

Neben der ARGE Patientenanwälte ist der Patienten- und Behindertenanwalt noch Mitglied in

- der Ethikkommission gemäß Arzneimittelgesetz,
- der Ethikkommission gemäß Krankenanstaltengesetz,
- dem Patientenentschädigungsfonds,
- der Gesundheitsplattform (BURGEF),
- dem Intramuralen Rat (BURGEF),
- der Schlichtungsstelle bei der Ärztekammer,
- der Patientenschlichtungsstelle der Landes Zahnärztekammer,
- dem Evaluierungsausschuss der Ärztekammer,
- der Blutkommission als stellvertretendes Mitglied (im BMSGPK).

## **4. Beschwerdeakten 2020 und 2021**

In den folgenden Tabellen sind jene Beschwerdefälle über Gesundheitseinrichtungen enthalten, die in den Jahren 2020 und 2021 neu angefallen und aktenmäßig in einer LOTUS-Datenbank dokumentiert sind.

Über die unzähligen telefonischen Anfragen und Auskünfte werden im Bereich der Patienten- und Behindertenanwaltschaft keine Statistiken geführt. Allerdings werden in einer weiteren Lotus-Datenbank interessante rechtliche Anfragen dokumentiert und als „Kurzakt“ bezeichnet und festgehalten, auch wenn dafür keine unmittelbare Zuständigkeit besteht. Im Berichtszeitraum waren dies 484 nennenswerte Anfragen. Somit haben sich diese gegenüber dem Vergleichszeitraum 2018/2019 fast verdoppelt.

Hinsichtlich der Beschwerdegründe ist darauf hinzuweisen, dass diese so kategorisiert sind, wie sie von den Beschwerdeführern vorgebracht wurden, unabhängig davon, ob sie zu Recht eingebracht wurden oder nicht.

#### **4.1. Beschwerden gesamt**

	<b>Berichtszeitraum 2020/2021</b>	<b>Vergleichszeit- raum 2018/2019</b>
<b>Gesamt</b>	236	298
<b>Krankenanstalten</b>	145	185
<b>Ärzte</b>	35	43
<b>Zahnärzte</b>	25	28
<b>Sozialversicherung</b>	7	5
<b>Pflegeheime</b>	9	15
<b>Sonstige</b>	15	22

Insgesamt gab es im Berichtszeitraum 2020/2021 gegenüber dem Vergleichszeitraum 2018/2019 eine Verminderung der Gesamtbeschwerden um 20,8%, bei den Krankenanstalten um 21,6%, bei den Ärzten um 18,6%. Auch bei den Zahnärzten kam es zu einer Verminderung um 10,7%. Die Verminderung der Beschwerdezahlen ist auch auf die Pandemie zurückzuführen, da viele geplante Operationen nicht durchgeführt bzw. Arztbesuche nicht wahrgenommen worden sind. Die Beschwerden bei den Sozialversicherungsträgern



sind jedoch um 40% gestiegen. Auch wenn für diese keine Zuständigkeit der Patienten-anwaltschaft besteht, werden diese jedenfalls als Kurzakt erfasst und an die dafür zuständige Volksanwaltschaft in Wien verwiesen, zumal es sich dabei um Einrichtungen aufgrund von Bundesgesetzen handelt. Weiters wird an die Ombudsstellen der jeweiligen SV-Träger ver-wiesen.

Unter „Sonstige“ fallen Gesundheitseinrichtungen, wie Kur- und REHAB-Einrichtun-gen, Rettungsdienste, Apotheken etc.

#### **4.2. Beschwerden über Krankenanstaltenabteilungen**

	<b>Berichtszeit- raum 2020/2021</b>	<b>Prozentuelle Verteilung</b>
Chirurgie	29	20
Orthopädie und Trauma- tologie	52	35,7
Innere Medizin	33	22,8
Gynäkologie/Geburt	10	6,9
HNO	5	3,4
Neurologie	6	4,2
Urologie	1	0,7
Kinderheilkunde	4	2,8
Psychiatrie	3	2,1
Augen	1	0,7
Sonstige	1	0,7

Diese Statistik zeigt sehr deutlich, dass in den operativen oder so genannten „schnei-denden“ Fächern die meisten Beschwerden anfallen. Dies ist in den anderen Bundeslän-dern bzw. im Ausland nicht anders.

Vor allem in der Chirurgie sowie Orthopädie und Traumatologie ist vielfach die Erwartungshaltung auf eine vollkommene Wiederherstellung – auch bei schweren Verletzungen – unrealistisch hoch, wobei noch in vielen Fällen eine Ungeduld wegen einer vermeintlich zu langen Heilungsdauer erkennbar ist. In solchen Fällen ist es nicht immer einfach, Beschwerdeführer von einer „lege artis-Behandlung“ bzw. von den Grenzen der Medizin zu überzeugen, oft selbst dann nicht, wenn eindeutige gutachterliche Aussagen vorliegen.

Bei genauerer Betrachtung der Beschwerdefälle im Berichtszeitraum 2020/21 ist festzuhalten, dass sich 72% der Patienten über die medizinische Behandlung, 17% über organisatorische Probleme, 3% über die Pflege und 1% wegen sonstiger Gründe beschwerten. Hinzugekommen sind seit Beginn der Pandemie Beschwerden in Zusammenhang mit Covid-19 in Höhe von 7%.

Bei den Beschwerden über die medizinische Behandlung wird hauptsächlich der Verdacht auf einen medizinischen Behandlungsfehler geäußert.

Bei den Beschwerden über die „Organisation“ werden zu lange Wartezeiten auf Untersuchungen und Behandlungen, ungünstige Ambulanzzeiten und schlechtes Entlassungsmanagement, bei der „Pflege“ mangelnde Körperpflege und Speisenverabreichung bzw. Pflegefehler, bei „Sonstige“ das Fehlen behindertengerechter Parkplätze, Arztgebühren in der Sonderklasse, Unfreundlichkeit und diverse Kosten genannt.

### 4.3. Beschwerden über freiberufliche Ärzte

	<b>Berichtszeit- raum 2020/2021</b>	<b>Vergleichs- zeitraum 2018/2019</b>
Gesamt	60	69
Allgemeinmedizin	12	7
Gynäkologie	3	2
Haut	3	3
Innere Medizin	4	2
Orthopädie	4	5
Augen	0	6
Radiologie	2	5
HNO	2	0
Neurologie	0	2
Urologie	2	5
Zahnheilkunde	25	28
Sonstige	3	4

Es zeigt sich eine Verminderung der Beschwerden im freiberuflichen Ärztesektor von 13%. Auch hier ist davon auszugehen, dass der Rückgang auf die Pandemie und darauf zurückzuführen ist, dass Arztbesuche nicht wahrgenommen worden sind.

Wie bei den Krankenanstalten stehen auch bei den freiberuflichen Ärzten die Vorwürfe einer schlechten medizinischen Behandlung mit ca. 65% im Vordergrund, gefolgt von Beschwerden über den Bereitschaftsdienst, über das Honorar sowie Unfreundlichkeit und Wegweisung bzw. Nichtbehandlung von Patienten. Von Beschwerden über das Honorar sind wiederum hauptsächlich die Zahnärzte betroffen.

#### **4.4. Beschwerden Sozialversicherung**

Über die Sozialversicherung gab es im Berichtszeitraum 2020/2021 7 Beschwerdeakte, die allesamt die gesetzliche Krankenversicherung betrafen. Im Mittelpunkt standen die Ablehnungen von Kostenübernahmen bei diversen Leistungen, wie Kur- und Rehabilitationsaufenthalte, Krankentransporte und Heilbehelfe und die Nichtbewilligung von Medikamenten.

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft hat an sich keine direkte gesetzliche Zuständigkeit zur Bearbeitung von Beschwerden über die Sozialversicherung, zumal diese Bundesgesetze vollziehen. Falls bei einer Anfrage eine einfache Rechtsauskunft nicht genügt, werden die Beschwerdeführer diesbezüglich an die Volksanwaltschaft in Wien bzw. an die jeweilige Ombudsstelle verwiesen.

#### **4.5. Beschwerden Pflegeheime**

Bei den Altenwohn- und Pflegeheimen sind im Berichtszeitraum 2020/2021 insgesamt 9 Beschwerden eingebracht worden. Die Beschwerden betrafen im Wesentlichen die Pflegebetreuung sowie behauptete Pflegemängel. Einzelfälle betrafen die korrekte Verrechnung der Heimentgelte.

Bei der Patienten- und Behindertenanwaltschaft besteht nach wie vor der Eindruck, dass in einem ländlichen Raum wie dem Burgenland der Kontakt zwischen Angehörigen und Pflegeheimbewohnern doch wesentlich intensiver ist als im städtischen. Durch die relativ kleinen Pflegeheime besteht darüber hinaus eine bessere Kommunikationsmöglichkeit mit dem Pflegepersonal.

## **5. Ergebnisse**

Im Regelfall wird nach Eingang einer schriftlichen Beschwerde die betroffene Einrichtung um eine Stellungnahme und um Übermittlung der Krankenakte ersucht. Nach Einlangen der Stellungnahme wird gemeinsam mit den Beschwerdeführern die Sach- und Rechtslage besprochen und über die weitere Vorgangsweise entschieden. Dabei erfolgt auch eine ausführliche Rechtsberatung.

Wie bereits erwähnt, werden bei Krankenanstalten und Ärzten hauptsächlich vermeintliche Behandlungsfehler vorgebracht. In diesen Fällen werden von der Patienten- und Behindertenanwaltschaft regelmäßig fachärztliche Stellungnahmen bzw. medizinische Gutachten zur Überprüfung der Behandlung eingeholt. Eine weitere Option ist die Einleitung eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle der Ärztekammer.

### **5.1. Haftpflichtversicherungen**

Sollte durch ein Gutachten oder eine fachärztliche Stellungnahme festgestellt werden, dass bei einer Behandlung ein Fehler passiert ist, führt dies zu einem entsprechenden Schadenersatzanspruch der Patienten. Alle burgenländischen Krankenanstalten waren im Berichtszeitraum haftpflichtversichert.

Schadensfälle, die auf gutachterlich festgestellte Behandlungsfehler beruhen, wurden mit der jeweiligen Haftpflichtversicherung abgewickelt. Direkt bei den Haftpflichtversicherungen wurden im Berichtszeitraum in 16 Schadensfällen € 355.431,00 an Entschädigungsleistungen für die Patienten erreicht. Dieser Betrag konnte somit um mehr als 35% zum Vergleichszeitraum 2018/2019 für die Patienten im Burgenland gesteigert werden.

## **5.2. Schlichtungsstelle der Ärztekammer**

Die Burgenländische Ärztekammer hat seit 2002 eine Schlichtungsstelle mit folgenden Grundsätzen eingerichtet:

- Zuständigkeit zur außergerichtlichen Schlichtung und Entscheidung von Schadenersatzansprüchen wegen behaupteter Behandlungsfehler niedergelassener Ärzte und Krankenanstalten,
- ständige Mitglieder sind ein Richter als Vorsitzender, ein Mitglied des Präsidiums der Ärztekammer und der Patientenanwalt,
- schriftlicher Antrag, mündliche Verhandlung,
- Sachverständigengutachten,
- Ausarbeitung eines Streitbereinigungsvorschlages.

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft und die Ärztekammer für Burgenland haben über die Schlichtungsstelle ein ausführliches Informationsblatt erarbeitet. Im Berichtszeitraum 2020/2021 wurden 3 Verfahren durchgeführt. Die Anträge wurden von Rechtsanwälten eingebracht und 2 mangels eines feststellbaren Behandlungsfehlers abgelehnt. Ein Fall wurde mit € 5.830 abgegolten.

## **5.3. Patientenentschädigungsfonds**

Mit Wirksamkeit ab 2001 wurden in allen Bundesländern sog. „Patientenentschädigungsfonds“ eingerichtet. Nach gesetzlichen Änderungen 2005 (Einbeziehung der Sonderklassepatienten) und 2012 (Erweiterung um schwerwiegende Komplikationen auch bei eindeutiger Nichthaftung) können die Grundsätze folgendermaßen zusammengefasst werden:

- Eine Entschädigung gebührt Patientinnen und Patienten, die durch Untersuchung, Behandlung, Pflege, bzw. Nichtuntersuchung, Nichtbehandlung, Nichtpflege in einer öffentlichen burgenländischen Krankenanstalt einen Schaden erlitten haben und eine Haftung nicht eindeutig gegeben ist.

- In Fällen, in denen eine Haftung des Rechtsträgers nicht gegeben ist, kommt eine Entschädigung in Betracht, wenn es sich um eine seltene, schwerwiegende Komplikation handelt, die zu einer erheblichen Schädigung geführt hat.
- Das Schadensereignis muss ab 1.1.2001 eingetreten sein.
- Der Antrag muss spätestens 3 Jahre nach Abschluss der stationären oder ambulanten Behandlung bzw. 1 Jahr nach einem rechtskräftigen Gerichtsurteil gestellt werden.
- Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft hat die Funktion einer Clearingstelle, d. h. sie hat vorweg zu prüfen, ob nicht doch ein Haftungsfall oder mangels Kausalität eine Haftung eindeutig nicht gegeben ist.
- Die Maximalentschädigung beträgt € 25.000 und kann in besonders gelagerten Härtefällen höher sein.
- Es besteht eine Rückzahlungspflicht, wenn der Schaden durch einen Dritten (z.B. Haftpflichtversicherung) ersetzt wird.
- Auf eine Entschädigung besteht kein Rechtsanspruch.

Der Patientenentschädigungsfonds wird von den stationär aufgenommenen Patienten der allgemeinen Gebührenklasse und ab 2005 auch der Sonderklasse finanziert, die pro Pflage tag € 0,73 an die Krankenanstalten zahlen (für maximal 28 Tage im Jahr). Die Krankenanstalten überweisen die eingehobenen Beträge an den Patientenentschädigungsfonds.

Im Berichtszeitraum 2020/2021 wurden 9 Anträge von der Patienten- und Behindertenanwaltschaft eingebracht und in allen Fällen Entschädigungen mit einer Gesamtsumme von € 120.400,00 ausbezahlt.

Die Regelungen über den Patientenentschädigungsfonds im Burgenland bestehen – bis auf wenige Änderungen – nunmehr seit mehr als 20 Jahren. Betrachtet man die mittlerweile geltenden Regelungen in anderen Bundesländern, wäre aus der Sicht der Patienten- und Behindertenanwaltschaft eine Neuregelung des Patientenentschädigungsfonds zu überlegen. Die Eckpunkte aus Sicht der Patienten- und Behindertenanwaltschaft wären:

### **Kommission:**

Die Kommission könnte wie in den anderen Bundesländern auch völlig losgelöst von den Krankenanstalten und vom BURGEF eingerichtet werden. Die Kommission könnte bestehen aus

- einem Vorsitzenden, jedenfalls mit Erfahrungen im Schadenersatzrecht,
- einem sachverständigen Spitalsarzt,
- einem weiteren Spitalsarzt und Juristen,
- dem Patientenanwalt.

### **Budget:**

Die Rücklagen bewegen sich derzeit in einer Höhe von ca. € 1.100.000,00. Die Beiträge werden von den stationären Patienten aufgebracht und sind ausschließlich für Entschädigungsleistungen zu verwenden.

Die Mittel sollten vom Land/Buchhaltung in einem eigenen Rechnungskreis verwaltet werden. Die derzeitigen Mittel in der Höhe von ca. € 1.100.000,00 und die jährlichen Einnahmen wären vom BURGEF dorthin zu überweisen.

### **Höchstgrenzen:**

Im Burgenland beträgt die Höchstgrenze für Entschädigungen pro Fall € 25.000,00 und liegt derzeit im unteren Bereich. Die Höchstgrenze sollte auf ein vergleichbares Niveau wie in anderen Bundesländern angehoben werden.

### **Entschädigungsrichtlinien:**

In den meisten Bundesländern wird die Entschädigungshöhe nach schadenersatzrechtlichen Grundsätzen festgelegt. Diese Grundsätze sollten zur Klarstellung auch in die Richtlinien in unserem Land übernommen werden.



## **5.4. Gutachten und fachärztliche Stellungnahmen**

In schwierigen Fällen ist es unumgänglich, dass von der Patienten- und Behindertenanwaltschaft Sachverständige mit der Erstellung von medizinischen Gutachten beauftragt werden. Auch werden zur vorläufigen medizinischen Abklärung laufend fachärztliche Stellungnahmen eingeholt.

Im Berichtszeitraum wurden von der Patienten- und Behindertenanwaltschaft 55 medizinische Gutachten bzw. fachärztliche Stellungnahmen in Auftrag gegeben und dafür 41.470,00 Euro ausgegeben.

Wie bereits erwähnt sind ab 2014 nach einem Erlass des Bundesministeriums für Finanzen ärztliche Gutachten über Behandlungsfehler nicht mehr umsatzsteuerbefreit. Somit erhöhten sich die Kosten pro Gutachten bzw. fachärztlicher Stellungnahme automatisch um 20%.

## **5.5. Patientenverfügungen**

Seit 1.6.2006 ist das Patientenverfügungs-Gesetz (BGBl. I Nr. 55/2006) in Kraft. Erstmals werden damit genauere gesetzliche Regelungen für Patientenverfügungen getroffen und bisherige Unklarheiten bzw. Unsicherheiten beseitigt. Eine Patientenverfügung im Sinne dieses Gesetzes ist eine Willenserklärung, mit der ein Patient eine medizinische Behandlung (nicht aber pflegerische Tätigkeiten) ablehnt und die dann wirksam werden soll, wenn er im Zeitpunkt der Behandlung nicht einsichts-, urteils- oder äusserungsfähig ist. Das Gesetz unterscheidet zwischen verbindlichen und nichtverbindlichen Patientenverfügungen. Für verbindliche Patientenverfügungen gelten strenge formelle und inhaltliche Voraussetzungen, zumal der behandelnde Arzt eine solche befolgen muss, auch wenn eine Behandlung medizinisch sinnvoll wäre und ohne Behandlung voraussichtlich der Tod oder eine sonstige schwere gesundheitliche Beeinträchtigung eintreten würde. Die wichtigsten Punkte bei einer verbindlichen Patientenverfügung sind:

- Die abgelehnten medizinischen Behandlungen müssen in der Patientenverfügung konkret beschrieben sein oder sich eindeutig aus dem Gesamtzusammenhang der Patientenverfügung ergeben.

- Eine umfassende ärztliche Aufklärung samt einer entsprechenden Dokumentation ist notwendig.
- Die Patientenverfügung ist schriftlich vor einem Notar, Rechtsanwalt, rechtskundigen Mitarbeiter einer Patientenvertretung oder rechtskundigen Mitarbeiter eines Erwachsenenschutzvereins zu errichten, wobei auch eine Rechtsbelehrung durchzuführen ist.
- Die Patientenverfügung muss noch gültig sein, das heißt, sie darf nicht widerrufen oder älter als 8 Jahre alt sein.

Die Patientenanwaltschaften Wien, Niederösterreich und Burgenland haben in Zusammenarbeit mit dem Hospiz Österreich, der Caritas Socialis, dem Justiz- und dem Gesundheitsministerium ein Formular für eine Patientenverfügung erstellt. Ebenso wurden ein Ratgeber, ein Arbeitsbehelf und weitere Informationen ausgearbeitet.

Alle Unterlagen sind bei der Patienten- und Behindertenanwaltschaft erhältlich. Die Leistungen im Zusammenhang mit der Errichtung einer Patientenverfügung werden selbstverständlich auch von der Burgenländischen Patienten- und Behindertenanwaltschaft angeboten. Kosten fallen dabei keine an.

Hinzuweisen ist darauf, dass die ärztliche Aufklärung in Zusammenhang mit Patientenverfügungen keine Kassenleistung ist. Der Empfehlungstarif der Ärztekammer beträgt pro angefangener halben Stunde € 120,00. In der Praxis werden die Patienten von ihren Hausärzten aufgeklärt, wobei in vielen Fällen allerdings kein Honorar verlangt wurde.

So wurden im Berichtszeitraum 2020/2021 insgesamt 72 verbindliche Patientenverfügungen beurkundet. 160 Informations- und Beratungsgespräche haben im Berichtszeitraum diesbezüglich stattgefunden.

Als Motive für die Errichtung einer Patientenverfügung werden neben religiösen Beweggründen hauptsächlich persönliche Erlebnisse bei Leiden naher Angehöriger genannt. Aus der bisherigen Erfahrung kann berichtet werden, dass zumeist für den Fall irreversibler Bewusstlosigkeit, schwerster Dauerschäden des Gehirns oder im Endstadium einer zum Tode führenden Krankheit, wenn die medizinische Behandlung nur noch dazu führen würde,

den Vorgang des Sterbens zu verlängern, beispielsweise folgende medizinische Behandlungen ausdrücklich abgelehnt werden:

- Wiederbelebung,
- künstliche Beatmung,
- Bluttransfusionen oder Transfusionen mit Blutkonzentraten,
- Herz- Lungenmaschine,
- Organtransplantation,
- medizinische Maßnahmen zur künstlichen Ernährung, wie Legen einer Nasen-sonde, Legen einer PEG-Sonde, Legen von Verweilkanülen und Ähnliches.

Regelmäßig werden in Patientenverfügungen auch Wünsche für die letzte Lebensphase geäußert, wie

- eine ausreichende schmerzlindernde Therapie oder eine palliativmedizinische Behandlung, auch wenn damit eine Bewusstseinsbeschränkung und eventuell eine Verkürzung des Lebens verbunden sein sollte,
- die Pflege zu Hause und
- einen religiösen Beistand.

Im Jänner 2019 erfolgte eine Novellierung des Patientenverfügungsgesetzes. Verbindliche Wirkung entfaltet eine Patientenverfügung nur dann, wenn eine umfassende ärztliche Aufklärung erfolgt ist und die Verfügung von einem juristischen Experten errichtet worden ist. Sofern alle Voraussetzungen erfüllt sind, ist eine Patientenverfügung für den behandelnden Arzt verbindlich. Wenn nicht alle Voraussetzungen für eine Verbindlichkeit vorliegen, so ist sie dennoch der Ermittlung des Patientenwillens zu Grunde zu legen. Die Erstellung einer nichtverbindlichen Patientenverfügung ist somit formfrei.

Eine Erneuerung ist nunmehr nach acht Jahren erforderlich. Aufgrund einer Übergangsbestimmung im Gesetz gilt die Erneuerungsfrist von acht Jahren auch für Patientenverfügungen, die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Novelle bereits errichtet waren.

Der schon bisher erfasste Personenkreis, vor dem eine verbindliche Patientenverfügung errichtet werden konnte, wurde erweitert. So wurde durch die Novelle die Möglichkeit

geschaffen, eine Patientenverfügung vor einem rechtskundigen Mitarbeiter eines Erwachsenenschutzvereins errichten zu lassen.

Eine wesentliche neue Verpflichtung trifft jene Person, die die Patientenverfügung errichtet hat, insofern, als diese in ELGA zur Verfügung zu stellen ist. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass der Patient ELGA-Teilnehmer ist, keinen generellen Widerspruch erhoben hat und der Speicherung der Patientenverfügung nicht widerspricht. Eine weitere Voraussetzung ist die Kundmachung der dafür erforderlichen Verordnung im Jahr 2020. Dies ist bis dato jedoch noch nicht erfolgt.

Neu eingeführt wurde auch das Recht jedes Patienten, der ELGA-Teilnehmer ist, seine Patientenverfügung zum Zwecke der Speicherung an die ELGA-Ombudsstelle zu übermitteln. Diese Bestimmung umfasst sowohl verbindliche als auch nichtverbindliche Patientenverfügungen.

Weiters wurde klargestellt, dass auch für ausländische Patienten bei Behandlungen in Österreich stets österreichisches Recht zur Anwendung kommt.

Nunmehr ist für die Erneuerung einer verbindlichen Patientenverfügung die bloße ärztliche Aufklärung ausreichend.

## **Teil II**

# **Tätigkeitsbericht Behindertenanwaltschaft**

## **1. Einleitung**

Durch das Landesgesetz vom 30.10.2008, LGBl. Nr. 11/2009 ist mit Wirksamkeit ab 17. Jänner 2009 die Zuständigkeit der Bgld. Gesundheits- und Patienten-anwaltschaft um die der Behindertenberatung erweitert worden. Die wesentlichen Punkte dieser Gesetzesänderung sind:

- Neuer Titel der Einrichtung: „Burgenländische Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwaltschaft“.
- Bestimmungen über die Abberufung des Patienten- und Behindertenanwaltes.

- Aufgabendefinition: „Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden von Menschen mit Behinderungen, deren Vertrauenspersonen sowie deren gesetzlichen Vertreterinnen und Vertretern über die Unterbringung, Versorgung und Betreuung in Burgenländischen Behinderteneinrichtungen sowie – unbeschadet der Kompetenzen des Bundes – über behauptete Mängel im Sinne einer allgemeinen Ansprechstelle für Menschen mit Behinderungen zur leichteren Bewältigung ihrer Probleme“.
- Zusammenarbeit mit Behindertenorganisationen.

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft ist verpflichtet, in jedem zweiten Kalenderjahr bis zum 31. Oktober des Folgejahres der Landesregierung über ihre Tätigkeit in den abgelaufenen beiden Kalenderjahren zu berichten. Die Landesregierung hat den Tätigkeitsbericht umgehend dem Landtag zur Kenntnis zu bringen, wobei es ihr freisteht, den Bericht zu kommentieren. Der Tätigkeitsbericht für den Bereich der Behindertenanwaltschaft war erstmals im Jahr 2010 zu erstellen. Im Jahr 2022 ist daher über die Tätigkeit im Bereich der Behindertenanwaltschaft in den Jahren 2020 und 2021 zu berichten.

## **2. Behindertenberatungseinrichtungen**

In der Behindertenberatung ist bundesweit eine Vielzahl von gesetzlichen Einrichtungen und auch freiwilligen Organisationen tätig.

An gesetzlichen Einrichtungen ist auf Bundesebene das Sozialministeriumservice (früher: Bundessozialamt) als nachgeordnete Dienstbehörde des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz mit seinen neun Landesstellen zu erwähnen. Das Sozialministeriumservice ist eine zentrale Anlaufstelle für Menschen mit Behinderung mit einer umfassenden Beratungs-, Unterstützungs- und Förderungskompetenz.

Weiters ist auf Bundesebene der Behindertenanwalt (Anwalt für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderung) für die Beratung und Unterstützung von Personen, die sich im Sinne des Bundesbehinderten-Gleichstellungsgesetzes oder des Behinderteneinstellungsgesetzes diskriminiert fühlen, zuständig.

An freiwilligen Organisationen sind im Burgenland der Behindertenverband für Wien, Niederösterreich und Burgenland (KOBV) und der Verband für Menschen mit Behinderungen (ÖZIV) aktiv. Auch die Autofahrerclubs bieten im Bereich der Kraftfahrzeuge qualifizierte Beratungen für Menschen mit Behinderungen an.

Zu diesen bewährten Beratungseinrichtungen ist im Jahr 2009 die Patienten- und Behindertenanwaltschaft hinzugekommen. Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft sieht sich daher als eine Ergänzung im bestehenden umfassenden Beratungsangebot für Menschen mit Behinderungen, keinesfalls als Konkurrenz.

### **3. Beratungstätigkeit**

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft geht von einem umfassenden Behindertenbegriff aus. Eine formelle Anerkennung als Behinderter ist keine Voraussetzung für eine Beratungstätigkeit durch die Patienten- und Behindertenanwaltschaft.

Aufgefallen ist bisher, dass eher wenige Personen mit Einschränkung in der Mobilität die Beratung durch die Patienten- und Behindertenanwaltschaft suchen. Dieser Personenkreis wendet sich eher an den KOBV oder den ÖZIV oder sonstige Verbände.

Die Patienten- und Behindertenanwaltschaft ist somit – wie in den Erläuterungen zum Gesetz formuliert – eine Anlaufstelle für Auskunftersuchen und Beschwerden aller Art, die Menschen mit Behinderungen betreffen. Es können somit Rechtsauskünfte erteilt oder an andere Beratungseinrichtungen mit weitergehenden Befugnissen verwiesen werden. Eingriffe in laufende behördliche Verfahren oder in Gerichtsverfahren, wie dies oftmals hinsichtlich Sachverständigengutachten erwünscht ist, sind rechtlich ebenso wenig möglich wie Vertretungen vor Behörden und vor Gericht.

Im Berichtszeitraum 2020/2021 gab es ca. 60 konkrete Anfragen, die dem Behindertenbereich zugeordnet werden können, wobei diese überwiegend Leistungen der Sozialversicherungsträger und der Sozialhilfe betrafen.

Beschwerden über die Unterbringung, Versorgung und Betreuung in Burgenländischen Behinderteneinrichtungen wurden keine vorgebracht. Auch ist bisher kein Missbrauchsfall in einer Behinderteneinrichtung bekannt geworden.

Die Anliegen von Menschen mit Behinderungen bezogen sich hauptsächlich auf

- diverse Hilfsmittel,
- Assistenzhunde,
- Barrierefreiheit,
- finanzielle Unterstützungen,
- persönliche Assistenz,
- Schulassistenz,
- Pflegegeld,
- Invaliditätspension,
- Rehabilitationsgeld,
- Erwachsenenvertretung (vormals Sachwalterschaft),
- unzureichende Untersuchungen durch Begutachtende,
- Vertretungswunsch bei Behörden und bei Gericht.

#### **4. Monitoringausschuss**

Die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung gewährt Menschen mit Behinderung das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben. Sie haben ein Recht auf Teilhabe am gesellschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben. Sie haben ein Recht auf Bildung, Arbeit und gerechte Entlohnung. Sie haben das Recht auf Unterstützung, um ihre Rechte auch eigenständig auszuüben.

Es ist Aufgabe des Burgenländischen Monitoringausschusses, die Einhaltung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung in der öffentlichen Verwaltung zu überwachen.

In Umsetzung des Art. 33 der UN-Behindertenrechtskonvention hat der Burgenländische Landtag am 25. 9. 2014 das Gesetz über die Burgenländische Gesundheits-, Patientinnen- Patienten- und Behindertenanwaltschaft novelliert. Die entsprechenden Regelungen finden sich im 2. Abschnitt des Gesetzes (LGBl. Nr. 39/2014). Im Burgenland ist der Monitoringausschuss bei der Patienten- und Behindertenanwaltschaft angesiedelt.

Die Aufgaben des Burgenländischen Monitoringausschusses sind:

- die Beratung der Landesregierung im Bereich der Behindertenpolitik im Rahmen der Gesetzgebung und Vollziehung des Landes,
- die Abgabe von Stellungnahmen sowie die Erstattung von Empfehlungen in Belangen, die die Rechte von Menschen mit Behinderung wesentlich berühren.

Im Berichtszeitraum hat der Monitoringausschuss vier Mal getagt. Er hat den Burgenländischen Landtag über seine Beratungen im 5. und 6. Tätigkeitsbericht informiert. Im 6. Tätigkeitsbericht von 2021 wurden insgesamt 12 Empfehlungen ausgesprochen. Die Tätigkeitsberichte des Monitoringausschusses sind auf der Website des Landes Burgenland abrufbar: <https://www.burgenland.at/service/landes-ombudsstelle/gesundheits-patientinnen-patienten-und-behindertenanwaltschaft-burgenland/burgenlaendischer-monitoring-ausschuss/>

## **Teil III**

### **Elektronische Gesundheitsakte (ELGA)**

#### **Ombudsstellen**

Aufgrund des Gesundheitstelematikgesetzes und der dazugehörigen Verordnung sind als Serviceeinrichtungen für die ELGA-Teilnehmer eine Widerspruchsstelle, eine Service-Line und Ombudsstellen einzurichten. Die ELGA-Ombudsstelle wird vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) betrieben.



Diese zieht allerdings die Patientenvertretungen in den Bundesländern nach Abschluss einer entsprechenden Vereinbarung mit den Ländern als Dienstleister im Sinne des Datenschutzgesetzes heran.

Am 22. November 2016 haben das Bundesministerium und das Land Burgenland eine „Vereinbarung über die Errichtung und den Betrieb eines dezentralen Standorts der ELGA-Ombudsstelle des Bundes im Bundesland Burgenland“ abgeschlossen.

Die ELGA-Ombudsstellen sollen die ELGA-Teilnehmer bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte im Zusammenhang mit ihrer Elektronischen Gesundheitsakte sowie in Angelegenheiten des Datenschutzes beraten und unterstützen. Den Ländern werden die diesbezüglichen Personal- und Sachaufwendungen vom Bund ersetzt.

Mittlerweile verwenden alle öffentlichen burgenländischen Krankenanstalten, die niedergelassenen Ärzte sowie die Apotheken die Elektronische Gesundheitsakte.

### **Beratungstätigkeit**

Die Beratungs- und Informationstätigkeit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, findet in den Räumlichkeiten der burgenländischen Gesundheits- Patientinnen-, Patienten und Behindertenanwaltschaft statt. Persönliche Beratungen werden normalerweise nach telefonischer Terminvereinbarung durchgeführt. Aufgrund der Covid-19-Pandemiefanden im Zeitraum 2020/2021 vorwiegend telefonische Beratungen statt. Für Abfragen aus der jeweiligen ELGA wurden die ELGA-Teilnehmer gebeten, die Abfrageformulare postalisch zu übermitteln. Die ELGA-Ombudsstelle war unter Einhaltung obiger Maßnahmen für die gesamte Dauer der Pandemie durchgehend besetzt und für die Anfragenden erreichbar.

Informationsmaterial über ELGA liegt im Eingangsbereich der Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwaltschaft und im Büro des dezentralen Standortes der ELGA-Ombudsstelle auf und wird auf Anfrage auch per Mail oder postalisch übermittelt.

Auf der Website des Landes Burgenland wurde in Absprache mit der Koordinierungsstelle im Gesundheitsministerium eine eigene Seite mit Informationen über ELGA allgemein und über den dezentralen Standort mit seinen Ansprechpersonen und Verweisen auf die Formularübersicht eingerichtet. Diese wird laufend aktualisiert.

### **Berichtsjahr 2020**

Im Jahr 2020 verzeichnete der dezentrale Standort Burgenland insgesamt 30 Anfragen. Insbesondere allgemeine Fragen zu ELGA, Zugriffsverlängerungen durch Ärzte, Inhalte der ELGA, Einsichtnahme in die Vertretung etc. waren die Beweggründe, die ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, zu kontaktieren.

### **Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland**

In den Jahren 2020/21 fand aufgrund der Covid-19-Pandemie kein Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, statt. Die Leiterin der Stabsstelle (Stabsstelle Koordinierung ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH) Frau MR<sup>IN</sup> Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Carina Milisits und Ihr Mitarbeiter Herr Mag. Leopold Anders haben dieses im Juni 2022 nachgeholt und überprüften anhand eines im Vorfeld zugesandten Auditprogrammes die ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland.

### **Berichtsjahr 2021**

Im Jahr 2021 war die ELGA-Ombudsstelle vorwiegend mit Anfragen zu Covid-19 konfrontiert, welche zu 90% telefonisch erfolgten. Als während der Pandemie durchgehend erreichbare, niederschwellige und bürgernahe Anlaufstelle, war die ELGA-Ombudsstelle während der Krise ein wichtiger und verlässlicher Partner für die Burgenländerinnen und Burgenländer.

Dies zeigen 486 Anfragen für das Jahr 2021 und somit mehr als das 16-fache des Jahres 2020. Viele Anfragen betrafen die Maßnahmen gegen Covid-19, Impftermine, Impfstoffe, die Teststrategie, Beantragung der Gratisselbsttests in Apotheken u.v.m. Letzteres nahm vor allem die ältere Bevölkerung als Serviceleistung sehr gerne an. Die stark angestiegene Anzahl von Anfragen konnte nur durch das gesamte Team der Patienten- und Behindertenanwaltschaft erledigt werden, um zeitnah die angeforderten Informationen erteilen zu können. Der Covid-19-Themenblock betraf davon mehr als zwei Drittel, nämlich 338 aller Anfragen der Bürgerinnen und Bürger.

148 Anfragen der ELGA Teilnehmer betrafen die üblichen Agenden wie Abfragen der persönlichen ELGA, Änderungen der individuellen Zugriffsberechtigung, Widersprüche und Wiederanmeldungen von ELGA, Meldungen über mögliche Datenschutzverletzungen etc.

Über die Tätigkeit der dezentralen ELGA-Ombudsstellen veröffentlicht das Bundesministerium alljährlich einen eigenen Bericht, aufgrund der Covid-19-Situation war dies zuletzt 2019.

## **Teil IV**

### **Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Patienten-anwaltschaft Burgenland**

Das Auftreten der Corona-Pandemie hatte selbstverständlich auch Auswirkungen auf die Patienten-anwaltschaft Burgenland. Festzustellen war, dass sich die Beschwerdezahlen sowohl in den Krankenanstalten als auch im niedergelassenen Bereich verminderten. Das ist darauf zurückzuführen, dass Operationen abgesagt bzw. verschoben worden

sind sowie die Patienten im niedergelassenen Bereich Ordinationen aus Angst vor einer Ansteckung nicht aufsuchten und die Behandlung oftmals unterbrochen wurde. Ein weiterer Grund ist, dass Ordinationen nicht aufgesucht werden konnten, weil sie vorübergehend geschlossen waren.

Andererseits sind die Zahlen bei den Kurzakten massiv gestiegen und es haben sich diese im Vergleichszeitraum zu 2018/2019 fast verdoppelt. Bei den Kurzakten werden Anfragen jeglicher Natur, auch wenn eine unmittelbare Zuständigkeit der Patientenanwaltschaft nicht gegeben ist, aber dennoch Auskünfte gegeben werden, in einer Datenbank angelegt. Darauf hinzuweisen ist, dass eine Vielzahl von telefonischen Anfragen gar nicht erfasst werden konnte, wie beispielsweise Informationen zu den Besuchsregelungen in Krankenhäusern, Pflegeheimen bzw. sonstigen Gesundheitseinrichtungen.

Hervorzuheben ist auch die stark gestiegene Zahl von Anfragen in der ELGA-Ombudsstelle. Ein mehr als 16-facher Eingang im Jahr 2021 an Anfragen zu diversen Themen im Zusammenhang mit Covid-19 wie z.B. zur Impfung, Grattests, Eintragungen in Impfpässen etc. konnte nur durch das Zusammenwirken aller Beteiligten in der Patienten-anwaltschaft gemeistert werden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Patientenanwaltschaft Burgenland in den Jahren 2021/2021 mit zahlreichen neuen Fragestellungen in Zusammenhang mit Covid-19 konfrontiert war und diese zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten erledigen konnte.