

SCHIEDSSSTELLE

DER ÄRZTEKAMMER FÜR NÖ - JAHRESBERICHT

2010





Dr. Walter Schober

Unbürokratische, kostenlose und effiziente Hilfe

Der erfolgreiche Weg der Patientenschiedsstelle wird weiter beschritten

02

Nach 20 Jahren seit Einrichtung der Patientenschiedsstelle als unverzichtbarer Eckpunkt des außergerichtlichen Beschwerdemanagements des NÖ Gesundheitswesen wurde im Herbst 2009 ein Generationswechsel durchgeführt. Intention war es, das Kommissionsteam insbesondere mit Fachärzten zu besetzen, die noch in der beruflichen Praxis stehen und daher unmittelbar aus diesen Erfahrungen und Wissen schöpfen können.

Die neue Kommission ist mit dem Anspruch an die Beschwerdefälle herangetreten, einerseits die hohe Qualität der Beschwerdeerledigung der alten Kommission zu halten und/oder vielleicht sogar zu verbessern. Andererseits durch einige technische und inhaltliche Neuerungen eine raschere, transparente und effiziente Behandlung der Patientenbeschwerden herbei zu führen. So wurde neben einer EDV-unterstützten Dokumentenverwaltung, die eine rasche und effiziente Abwicklung der Beschwerden sicherstellt, auch eingeführt, dass vor den jeweiligen Aussprachen den Beteiligten eine

schriftliche fachärztliche Stellungnahme auf Basis der sich bietenden Aktenlage zukommt. Damit können sich die Patienten und auch die anderen Beteiligten besser auf die Aussprache vorbereiten und erhalten vorab bereits eine fundierte Information. Dadurch wird auch eine zielgerichtete Erörterung und Konzentration auf allfällig strittige Sachverhaltselemente in der Aussprache leichter möglich.

Vor den Aussprachen erhalten die Beteiligten eine fachärztliche Stellungnahme auf Basis der Aktenlage.

Die erste Version der neuen Software wurde im ersten Quartal 2010 in der Ärztekammer implementiert und die entsprechenden internen Prozesse umgestellt. Die Programmierung der neuen Lösung zeichnet sich durch die Verwendung von aktuellen Microsoft Technologien aus, die einen hohen Grad an Flexibilität und Sicherheit gewährleisten. Der neue softwaregestützte Prozess gliedert sich in die folgenden Arbeitsbereiche: Scannen der Unterlagen und Eingabe der notwendigen Stammdaten eines Geschäftsfalles durch die zuständige Mitarbeiterin. Allen Kommissionsmitgliedern wird ein persönliches, elektro-

Inhalt

Reden statt streiten

Seite 02

Erfolge in der außergerichtlichen Streitbeilegung

Impressum

Seite 02

Editorial

Seite 03

von Dr. Christoph Reisner und Dr. Walter Schober

Jahresbericht 2010

Seite 04

Im Jahr 2010 wurden über 120 Fälle an die Patientenschiedsstelle herangetragen

Wie kann Patienten geholfen werden?

Seite 06

Wissenswertes über den Ablauf eines Verfahrens

Was tun bei Behandlungsfehlern?

Seite 07

Die Schiedsstelle hilft schnell, kostenlos und unbürokratisch

Impressum



Dr. Christoph Reisner

03



nisches Exemplar der Dokumente, verschlüsselt mit dem jeweiligen Schlüssel des Kommissionsmitglieds, auf einer gemeinsamen Plattform zur Verfügung gestellt. Die Kommissionsmitglieder können mit Hilfe der Software die Dokumente eines Geschäftsfalles herunterladen, mit ihrem persönlichen Schlüssel entschlüsseln und bearbeiten. Von den Kommissionsmitgliedern verfasste Dokumente können verschlüsselt werden, wodurch das Dokument sicher per E-Mail an die Ärztekammer übermittelt werden kann. Um den Arbeitsablauf zwischen Ärztekammer und Kommissionsmitgliedern zu optimieren, wird die Softwarelösung laufend um neue Funktionalitäten erweitert, wobei in diesem Sinn auch angedacht ist, zukünftig der Patientenanwaltschaft sowie den Haftpflichtversicherungen für den jeweiligen Fall Zugangsberechtigungen zu erteilen.

Auf Basis der sukzessive eingeführten Verfahrensverbesserungen und -erleichterungen konnten trotz der mit dem erfolgten Kommissionswechsels verbundenen „Anlaufverzögerungen“ bereits im Jahr 2010 insgesamt 93 Beschwerdefälle, davon 22 aus dem Jahr 2009 und 71 aus dem Jahr 2010 erledigt werden. Im Jahr 2010 sind 107 Fälle angefallen, wobei durchschnittlich die Beschwerdefälle innerhalb von drei bis vier Monaten abzuschließen waren, was doch eine deutliche Beschleunigung bewirkte.

Hinsichtlich der Spruchpraxis zeigt sich qualitativ kein Unterschied gegenüber der alten Kommission. Hervorzuheben ist lediglich, dass zwar der Empfehlungsbetrag in

Summe auf das Jahr gesehen annähernd gleich hoch geblieben ist, jedoch sich auf weniger Fälle aufteilt. Die früher häufigen kleinen Empfehlungsbeträge, die meist auch eine Art nicht differenzierte Abgeltung darstellten, gehen klar zurück.

Rückblickend können wir festhalten, dass der bisherige erfolgreiche Weg der Patientenschiedsstelle nicht nur weiterbeschriften, sondern durch kleinere und größere Neuerungen die bisherige Zielvorgabe, der rechtsuchenden Patientin und dem rechtsuchenden Patienten eine unbürokratische, kostenlose und überaus effiziente Möglichkeit zur Verfolgung ihrer/seiner Ansprüche oder vermeintlichen Ansprüche zu eröffnen, noch besser und schneller erreicht wurde bzw. wird. Das dies in so kurzer Zeit realisiert werden konnte, ist dem vorbildlichen Einsatz der Kommissionsmitglieder und vor allem der Mitarbeitern der Ärztekammer NÖ, insbesondere Frau Hofans-Reiner und Herrn Hren zu verdanken. Herzlichen Dank! Abschließend möchten wir im Sinn der bisherigen positiven Entwicklung zusichern, auch zukünftig weiterhin nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen und die Qualität unserer Arbeit ständig zu evaluieren und zu hinterfragen.

Es ist angedacht, der Patientenanwaltschaft und den Haftpflichtversicherungen fallweise Zugangsberechtigung zu erteilen.

DR. WALTER SCHOBER
Vorsitzender der Schiedsstelle

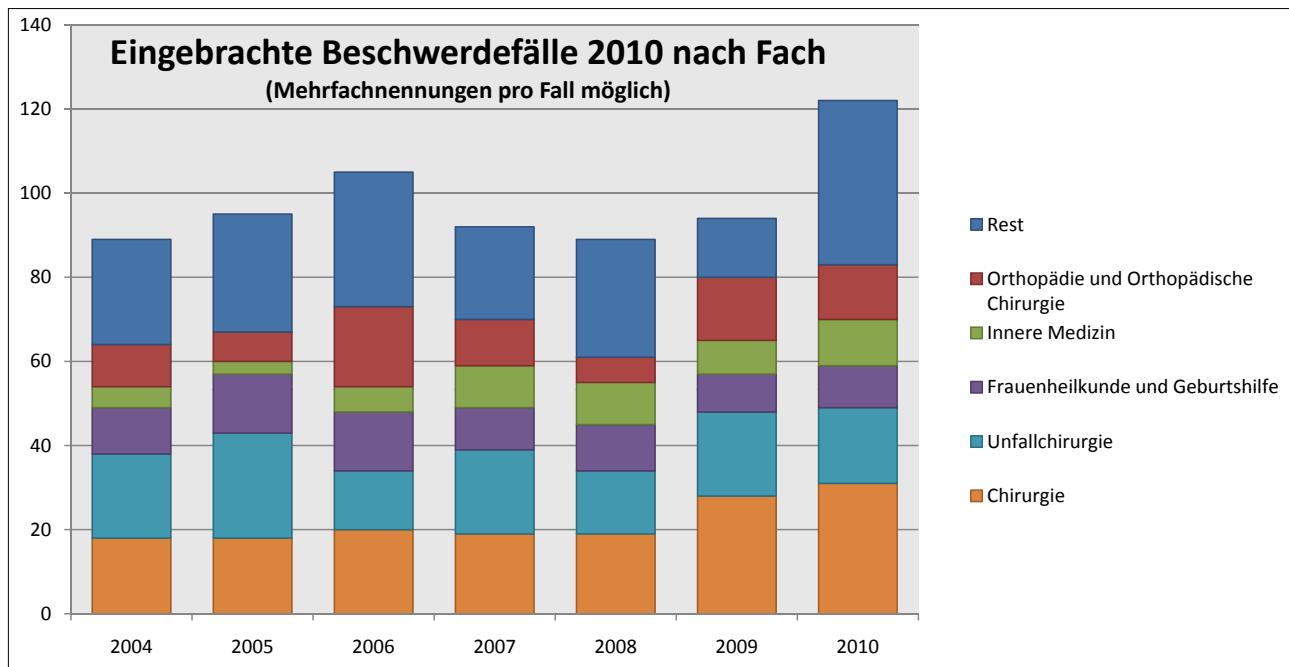
PRÄSIDENT DR. CHRISTOPH REISNER
Ärztlicher Leiter der Schiedsstelle

Die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer

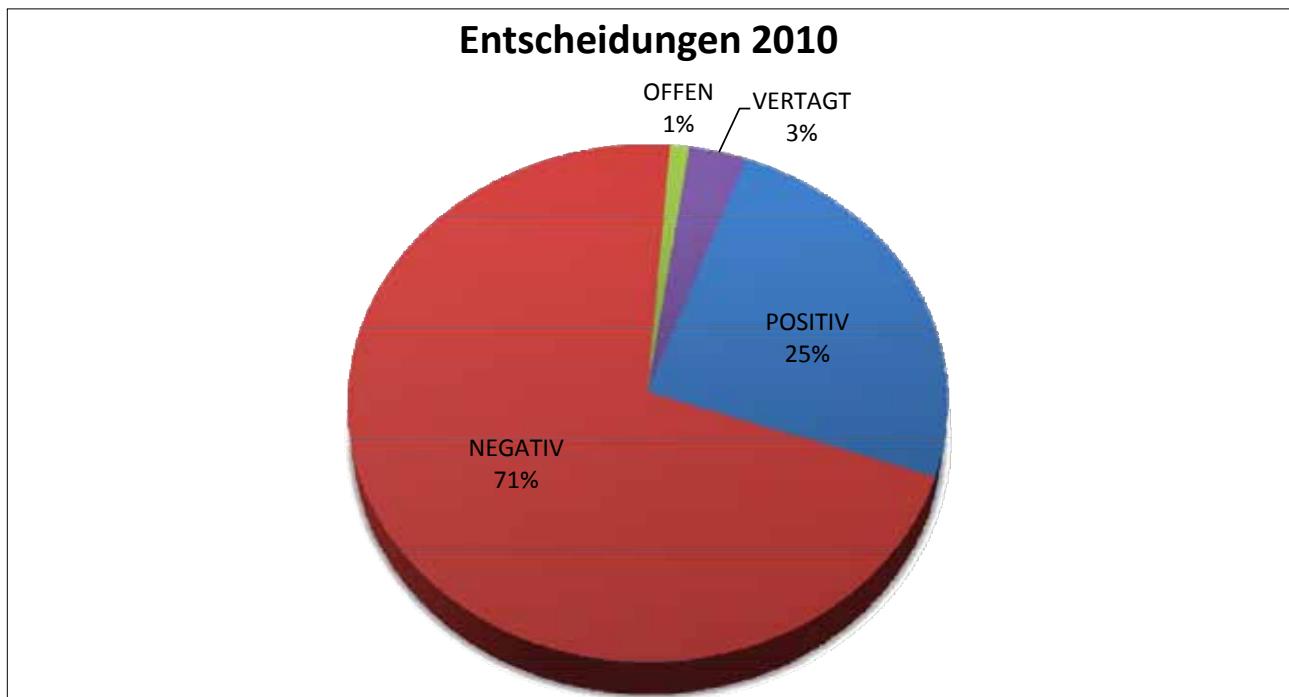
Jahresbericht 2010

04

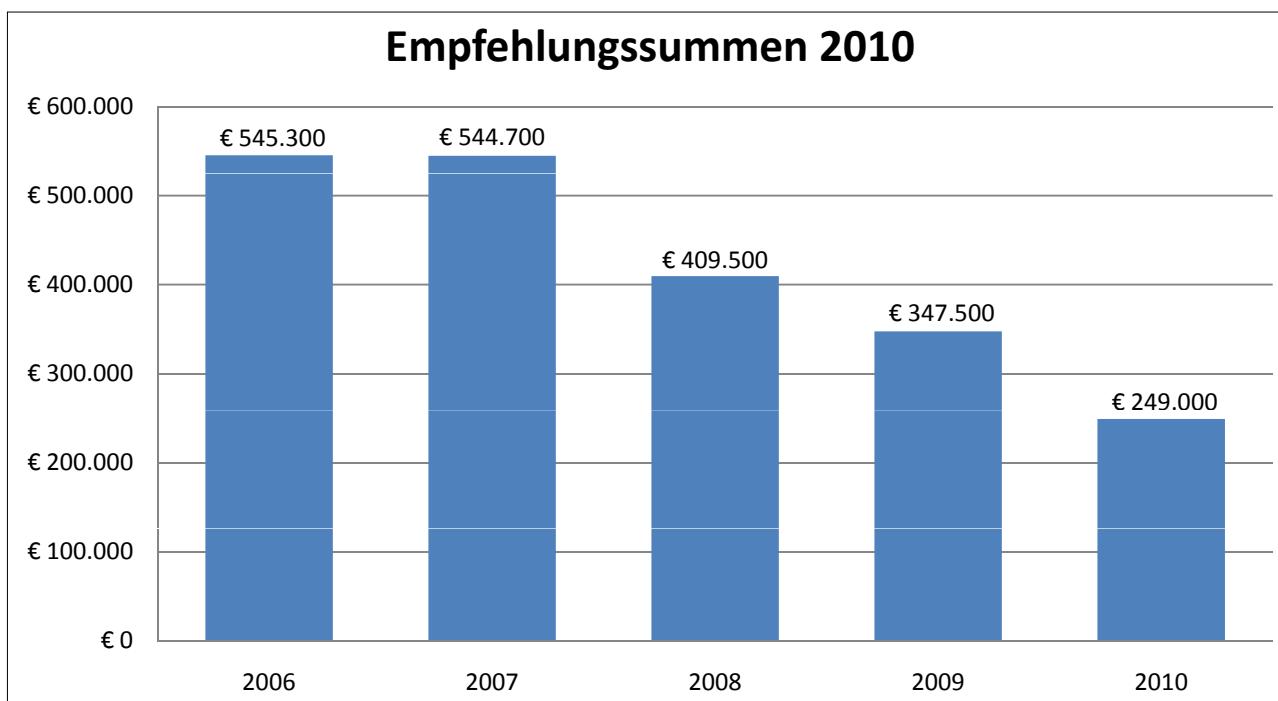
In Jahr 2010 wurden über 120 Fälle an die Patientenschiedsstelle der NÖ Ärztekammer herangetragen. Diese Zahl liegt über dem Durchschnitt der vergangenen zehn Jahre.



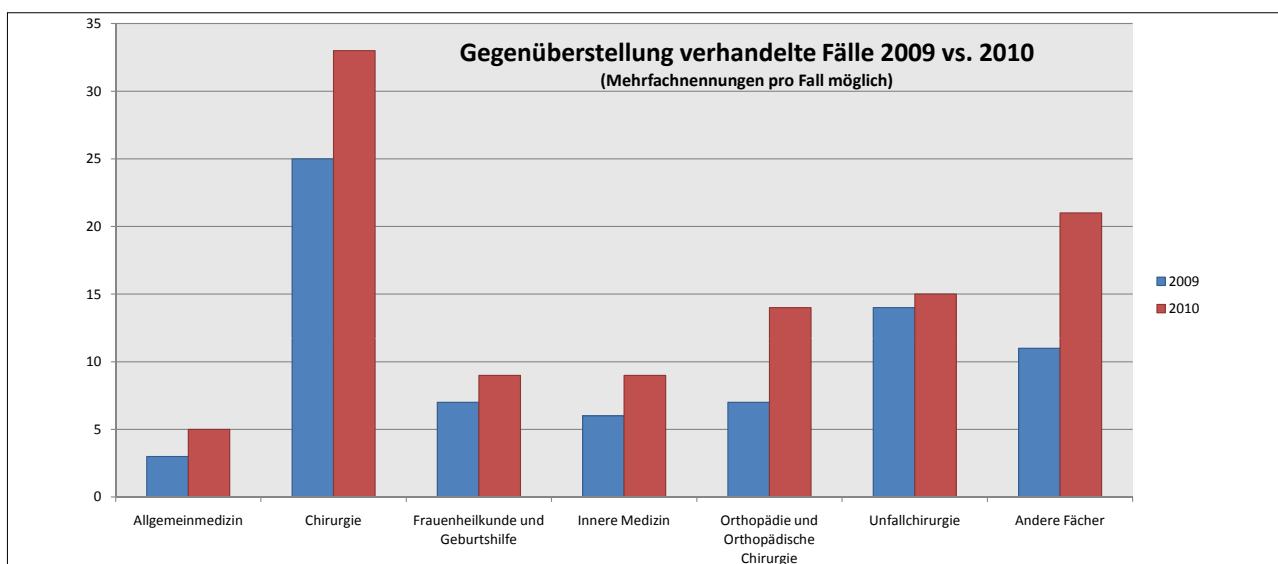
Von diesen Fällen wurden 32 % als positiv für den Betroffenen verhandelt und 71 % wurden als negativ im Sinne einer Empfehlung bewertet. Zu Jahresende gab es nur 1 % noch offene Fälle und 3 % mussten vertagt werden. Somit ist die Entscheidung von nur vier Prozent der Fälle ins Jahr 2011 verlagert worden.



Bei den im Sinne der Patientinnen und Patienten positiv erledigten Fälle wurde eine Gesamtempfehlungssumme von 249.000 Euro ausgesprochen, das entspricht einem durchschnittlichen Betrag von etwa 2.000 Euro pro Fall. Dies zeigt eine Tendenz, die seit 2006 rückläufig ist.



Die am stärksten betroffenen Fächer sind Chirurgie, Unfallchirurgie, Orthopädie und orthopädische Chirurgie, Frauenheilkunde und Geburtshilfe sowie Innere Medizin. Alle anderen Fächer spielen und spielten in der Vergangenheit eine untergeordnete Rolle. Ein Vergleich der behandelnden Fälle von 2010 mit denen von 2009 zeigt folgende Tendenz: Die Konzentration auf die fünf „großen“ Fächer, insbesondere mit chirurgischem Schwerpunkt, nimmt zu. Entgegen zu den Vorjahren sind die sonstigen Fächer wieder stark gestiegen.



Wie kann Patientinnen und Patienten geholfen werden?

06

Wissenswertes über den Ablauf eines Verfahrens

Hat ein Patient das Gefühl, dass er durch eine ärztliche Handlung oder Unterlassung einen Schaden erlitten hat, kann er sich an die Schiedsstelle wenden. Es ist dabei unerheblich, ob das Problem im Spital oder beim niedergelassenen Arzt aufgetreten ist. Für die Einleitung eines Verfahrens reichen ein schriftlicher Antrag mit einer Schilderung des Problems und das Beilegen vorhandener Unterlagen (zum Beispiel Arztabreife, Krankengeschichten, Röntgenbilder oder Ähnliches). Eine Erklärung, dass vor Beendigung kein zivilgerichtliches Verfahren eingeleitet wird sowie eine Zustimmung zur Weitergabe aller Daten und Informationen an die Schiedsstelle sind notwendig.

Anschließend werden Stellungnahmen des betroffenen Arztes beziehungsweise der betroffenen Abteilung und allfällig weitere notwendige Unterlagen eingeholt. Nach Überprüfung des Aktes in der Schiedsstellenkommission kann eine Aussprache erfolgen. Eingeladen zu diesem Gespräch, bei dem jeder gehört wird, werden alle Beteiligten. Der Patient, der eine Vertrauensperson mitbringen kann, kann sein Problem ausführlich und in Ruhe mit dem betroffenen Arzt besprechen und den Kommissionsmitgliedern seine Sichtweise darlegen. Bei Unklarheiten bezüglich der Verschuldensfrage kann ein Sachverständigen Gutachten eingeholt werden. All diese Leistungen sind für den Patienten kostenlos.

Entscheidung der Schiedsstellenkommission

Nach eingehender Beratung empfiehlt die Kommission entweder die Zahlung einer Entschädigung in einer bestimmten Höhe oder der Antrag wird abgelehnt, wenn sich die Beschwerde als nicht gerechtfertigt erweist. Da die Entscheidung der Kommission lediglich eine Empfehlung ist, kann niemand gezwungen werden die Entscheidung anzuerkennen. Das bedeutet, dass der Patient dennoch eine Klage bei Gericht einbringen kann. Es besteht allerdings eine hohe Kooperationsbereitschaft der betroffenen Ärztinnen und Ärzte, der NÖ Landesklinikenholding als Spitalserhalter und der Haftpflichtversicherungen, weshalb die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer seit vielen Jahren sehr erfolgreich arbeitet.

Patientenanwaltschaft

Großteils wenden sich Betroffene zunächst an die Patientenanwaltschaft. Diese holt die erforderlichen Unterlagen ein und unterzieht den Fall einer Vorprüfung. Häufig werden bereits von der Patientenanwaltschaft Gutachten eingeholt und die Sachlage kann bereits ohne Befassung der Schiedsstelle endgültig bearbeitet werden. Andernfalls vertritt die Patientenanwaltschaft die betroffenen Patienten und nimmt auch an den Schiedsstellenverhandlungen teil.

Kontaktdaten der Schiedsstellenkommission

Seit 2009 neue Zusammensetzung

Nach 20 sehr erfolgreichen Jahren wurde 2009 die Schiedsstellenkommission neu besetzt. Als Vorsitzender wurde Dr. Walter Schober, Richter am Arbeits- und Sozialgericht Wien, bestellt. Unterstützt wird er vom Ärztanwalt, Mag. Markus Lechner. Die Funktion des ärztlichen Leiters übernimmt der Präsident der NÖ Ärztekammer, Dr. Christoph Reisner, sein Stellvertreter ist Vizepräsident Dr. Gerrit Loibl, MSc.

Weitere fünf ärztliche Beisitzer unterstützen die Arbeit der Schiedsstellenkommission: Dr. Martina Hasenhündl-Gaiswinkler, OA Dr. Friedrich Rohrmoser, Dr. Rainer Tschepper, OA Dr. Thomas Wagner und OA Dr. Ronald Zwrtek.



Dr. Walter Schober



Mag. Markus Lechner



Präs. Dr. Christoph Reisner



VP Dr. Gerrit Loibl, MSc.

Was tun bei vermeintlichen Behandlungsfehlern?

Die Schiedsstelle der Ärztekammer für Niederösterreich hilft außergerichtlich, schnell, kostenlos und unbürokratisch.

Bereits Mitte der 80er Jahre entstand die Idee einer Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten nach vermeintlich fehlerhaften ärztlichen Behandlungen. Wo bei es egal sein sollte, ob die Behandlung im Krankenhaus oder im niedergelassenen Bereich stattgefunden hat. Als eine der ersten Landesärztekammern in Österreich hat die NÖ Ärztekammer 1989 ihre **Patientenschiedsstelle** installiert – zeitlich noch deutlich vor Einrichtung der Patienten- und Pflegeanwaltschaften.

Die Idee dahinter

Die Patientenschiedsstelle wurde im Interesse der rechtsuchenden Patientinnen und Patienten, aber auch im Interesse der Ärztinnen und Ärzte gegründet. Sie soll dabei helfen, Konflikte außergerichtlich durch medizinische und rechtliche Prüfung zu schlichten. Ziel dieser Einrichtung ist es, den PatientInnen eine unbürokratische und kostenlose Möglichkeit zur Verfolgung ihrer Ansprüche oder vermeintlichen Ansprüche zu eröffnen und für beide Seiten außergerichtliche Lösungen zu finden. Die Aufgabe der Schiedsstelle ist es, unbefriedigende Behandlungsergebnisse, Missverständnisse, Kommunikations- oder Organisationsmängel, die beispielsweise durch hohe Arbeitsbelastung entstehen können, aufzuklären bezie-

hungsweise zu beseitigen. Ist ein Patient zu Schaden gekommen, soll er - zumindest finanziell - die Möglichkeit einer unbürokratischen und schnellen Hilfe bekommen.

07

Sollte es trotz dieser Bemühungen zu keiner Einigung zwischen den beteiligten Parteien kommen, kann Klage bei Gericht eingebracht werden. Zivilrechtliche Verfahren sind jedoch kostenintensiv und dauern oft sehr lange. Der Prozessausgang ist ungewiss und birgt das Risiko, die gesamten Prozesskosten tragen zu müssen. Jeder niederösterreichische Patient, dem seiner Meinung nach in einer ärztlichen Behandlung Schaden zugefügt wurde, hat die Möglichkeit, sich **KOSTENLOS** an die Schiedsstelle der Ärztekammer zu wenden.

Patientenanwaltschaft

Die Entwicklung der letzten Jahre hat gezeigt, dass sich nur wenige Patientinnen oder Patienten direkt an die Schiedsstelle wenden. Der Großteil der Betroffenen wendet sich an die NÖ Patientenanwaltschaft, mit der es eine hervorragende und enge Kooperation gibt. Diese Zusammenarbeit führt dazu, dass bereits im Vorfeld Fälle auf Grund der eindeutigen Sachlage zur Zufriedenheit der Betroffenen abgewickelt werden können und die Schiedsstelle nicht mehr befasst werden muss.

Kein Fall für die Schiedsstelle

Die Schiedsstelle klärt ausschließlich ärztliche Fehler aus Niederösterreich, die nicht länger als drei Jahre ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers zurückliegen. Ältere Fälle, Probleme mit anderen Berufsgruppen oder aus anderen Bundesländern können nicht von der NÖ Schiedsstelle behandelt werden. Im Falle einer strafrechtlichen Anzeige ist eine Behandlung in der Schiedsstelle nur dann möglich, wenn das Verfahren eingestellt beziehungsweise abgeschlossen ist und der Rechtsträger beziehungsweise die betroffenen Ärzte die Befassung der Schiedsstelle ausdrücklich verlangen. Honorarstreitigkeiten werden von der Schiedsstelle nicht behandelt.

Die Befassung des NÖ Patientenfonds schließt grundsätzlich eine Inanspruchnahme der Schiedsstelle aus.

Kontakt

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft
Rennbahnstraße 29 (Glaswürfel), Tor zum Landhaus, 3109 St. Pölten
Telefon: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660,
E-Mail: post.ppa@noel.gv.at, www.patientenanwalt.com

Ärztekammer für Niederösterreich, Schiedsstelle
Wipplingerstraße 2, 1010 Wien
Frau Michaela Hofians-Reiner, Telefon 01/537 51/213, Fax-Dw. 208,
E-Mail: hofians@arztnoe.at, www.arztnoe.at



Ärztekammer für Niederösterreich
Körperschaft öffentlichen Rechts
A-1010 Wien, Wipplingerstraße 2
Tel. 01/53 751-0, Fax 01/53 751-19
www.arztnoe.at, arztnoe@arztnoe.at