

# SCHIEDSSTELLE

DER ÄRZTEKAMMER FÜR NÖ - JAHRESBERICHT

2009





Dr. Gerald Bachinger

# Reden statt streiten

## Die Schiedsstelle der NÖ ÄK ein Erfolgsmodell der außergerichtlichen Streitbeilegung

**02** Die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer ist ein unverzichtbarer Eckpunkt des außergerichtlichen Beschwerdemanagements des NÖ Gesundheitswesens. Wir haben, und dies im Interesse der betroffenen Patienten als auch der betroffenen Ärzte, ein mehrstufiges, aufeinander abgestimmtes und ausgezeichnet funktionierendes Beschwerdedreieck in Niederösterreich. Die erste Stufe ist meist die NÖ Patienten-anwaltschaft, die die notwendigen Unterlagen sammelt, bewertet und eine Filterung durchführt. Danach folgt gegebenenfalls die fachliche Überprüfung und Bewertung durch die Schiedsstellenkommission. Als weitere und dritte mögliche Entschädigungsstufe wurde bei der NÖ Patienten-anwaltschaft der NÖ Patienten-Entschädigungsfonds eingerichtet. Ich möchte durchaus betonen, dass dieses Modell in Niederösterreich ein „best practice“ Beispiel in Österreich ist, weil ich den Vergleich mit anderen Bundesländern kenne, und dort eher ein „Nebeneinander“ als ein abgestuftes und koordiniertes „Miteinander“ gegeben ist.

Ich möchte mich bei dieser Gelegenheit bei den vielen Ärztinnen und Ärzten bedanken, die ihren Beitrag für das reibungslose Funktionieren des Schiedsverfahrens geleistet haben, indem sie Unterlagen, Karteien oder

auch Krankengeschichten der NÖ Patienten-anwaltschaft kostenlos zur Verfügung gestellt haben. Diese Unterlagen ermöglichen in den allermeisten Fällen ein vollständiges und lückenloses Bild und entlasten sehr oft die betroffenen Ärzte schon bei der Überprüfung durch die Patienten-anwaltschaft. Somit können etwa drei Viertel aller Beschwerdefälle schon im Vorfeld gelöst werden und verursachen keinen weiteren Aufwand und ebenso auch keine besonders belastenden und aufwändigen gerichtlichen Auseinandersetzungen. Wenn es doch zu einem Schiedsverfahren kommt, sind diese Unterlagen oft die wesentliche Grundlage für eine transparente Aufarbeitung eines Beschwerdefalles und verhindern die gerichtliche Eskalation.

Die neu zusammengesetzte Schiedskommission kann auf der Arbeit der Vergangenheit aufbauen und ein erfolgreiches Erbe antreten. Die NÖ Patienten-anwaltschaft wird sich weiterhin nach Kräften bemühen, diese Schlichtungstätigkeit zu unterstützen und zu fördern.

**DR. GERALD BACHINGER**  
NÖ Patienten-anwalt

## Inhalt

**Reden statt streiten** Seite **02**  
Erfolge in der außergerichtlichen Streitbeilegung

**Impressum** Seite **02**

**Editorial** Seite **03**  
von Dr. Christoph Reisner

**Jahresbericht 2009** Seite **04**  
Im Jahr 2009 wurden 90 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

# 2009: Das Jahr der Veränderungen

03

## Übernahme der Funktion

Mit großer Freude habe ich diese neue Funktion im Herbst 2009 übernommen. Dies vor allem deshalb, da bereits in der Vergangenheit gute Arbeit geleistet wurde und so viel Bewährtes übernommen und weitergeführt werden konnte. Mein besonderer Dank gilt deshalb dem früheren Leiter der Schiedsstelle, HR Dr. Kurt Leitzenberger, und dem weiteren Juristen, HR Dr. Gernot Urban, sowie dem früheren ärztlichen Leiter, OMR Dr. Peter Rainer-Harbach, und seinem Stellvertreter, SR Dr. Erhart Psick.

## Knapp 1.600 Fälle wurden behandelt

Zwischenzeitlich kann die Schiedsstelle auf exakt 1.575 Fälle zurückblicken. Im Durchschnitt der letzten zehn Jahre sind dies ca. 95 Fälle pro Jahr. Diese Zahl ist einerseits mit dem ständig steigenden Bekanntheitsgrad zu begründen, andererseits mit der sehr guten Zusammenarbeit mit der NÖ Patienten-anwaltschaft. Dazu kommt auch, dass die Erwartungen der Bevölkerung an die moderne Medizin in teilweise unrealistische Bereiche steigen, die nicht erfüllt werden können.

## Hauptprobleme sind Missverständnisse und Organisationsmängel

Viele der Beschwerdefälle betreffen nicht ärztliche Behandlungsfehler oder Sorgfaltsverletzungen. Oft sind es Missverständnisse und Unzufriedenheiten aufgrund von Organisationsmängeln in den Krankenanstalten. Haben in den Anfangsjahren die Aufklärungsprobleme und -mängel als Grundlage von Beschwerden noch einen beträchtlichen Teil der Fälle ausgemacht, sind diese in den letzten Jahren erfreulicherweise erheblich zurückgegangen. Doch noch immer führen Dokumentationsmängel in den Befundprotokollen und Krankengeschichten relativ häufig zu einer Begründung für eine Schadenersatzleistung.

## Kommunikationsmängel

Sehr häufig sind es Kommunikationsmängel zwischen PatientInnen und deren Angehörigen einerseits und dem Personal des Krankenhauses beziehungsweise ÄrztInnen andererseits, die im Vorwurf einer falschen Behandlung oder schlechten Betreuung enden. Schmerzen als Folgen nach einer Behandlung, ein ausgebliebener Behandlungs-

erfolg oder eine Verschlechterung des Beschwerdebildes sollten von den behandelnden Ärztinnen und Ärzten immer ernst genommen werden, gemeinsam sollte versucht werden Lösungen zu suchen. So können Klagen und auch die Befassung von Gerichten, Patienten-anwaltschaft oder Schiedsstelle vermieden werden.

## Mehr als 7.000.000 Euro für Patientinnen und Patienten

Von 1989 bis Ende 2009 wurden insgesamt knapp 1.600 Fälle an die Schiedsstelle herangetragen. In 46 Prozent der Fälle wurde der Antrag entweder zurückgewiesen oder von der Schiedsstelle keine Empfehlung für eine Schadenersatzleistung ausgesprochen.

In 54 Prozent der Fälle wurde den Beschwerden der Patienten entsprochen. Im Zuge dieser Verfahren wurde von der Kommission die Empfehlung einer Entschädigungssumme von insgesamt 7.380.000 Euro seitens der Versicherungen ausgesprochen. Die Patienten erhielten diese Summe unbürokratisch und ohne Kosten für das Verfahren. Dies entspricht einem Durchschnitt von 350.000 Euro pro Jahr. Der Großteil der an die Schiedsstelle herangetragen Fälle bezieht sich auf die Chirurgie, gefolgt von der Unfallchirurgie und der Gynäkologie.

## Neues in der Schiedsstelle

Organisatorisch wurden seit September 2009 einige Veränderungen durchgeführt. Die Aktenverwaltung wurde auf ein elektronisches Archivsystem umgestellt, das Kernteam wurde von zwei auf sieben Ärzte erweitert. In Zukunft wird bei jedem Beschwerdefall ein Verfahren eingeleitet, um den betroffenen Patientinnen und Patienten jedenfalls die Möglichkeit einer Aussprache zu geben. Um die Verhandlungen zielgerichteter und effizienter abwickeln zu können, erhalten alle Betroffenen (Ärzte und Ärztinnen, Patientinnen und Patienten, Patienten-anwaltschaft und auch Haftpflichtversicherung) eine „Fachärztliche Stellungnahme“. Diese stellt zwar kein Gutachten dar, ermöglicht aber allen Teilnehmern an der Aussprache eine konkrete Vorbereitung. Insbesondere können sich alle Beteiligten bereits im Vorfeld Fragen überlegen, da in der Stellungnahme sowohl offene Fragen angesprochen werden als auch auf eindeutige Sachverhalte klar hingewiesen wird.

Ihr Dr. Christoph Reisner

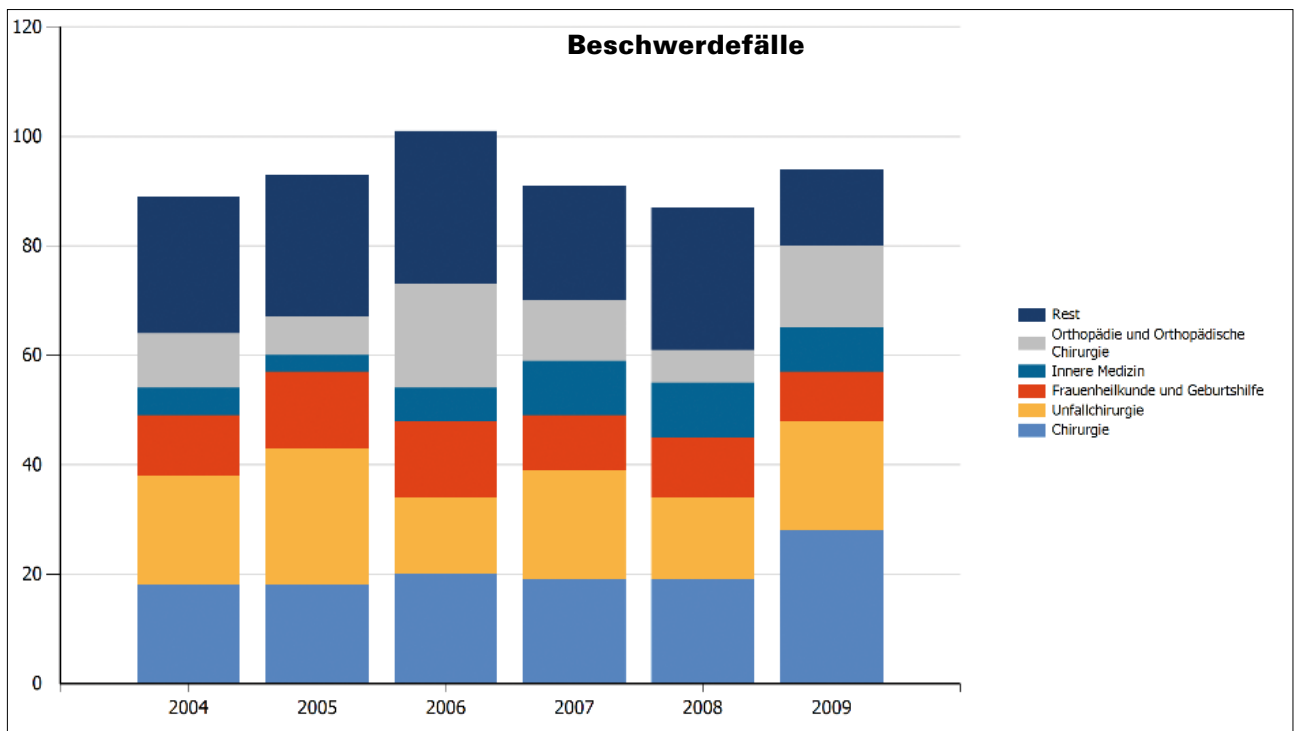
Präsident der Ärztekammer für Niederösterreich

# Die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer

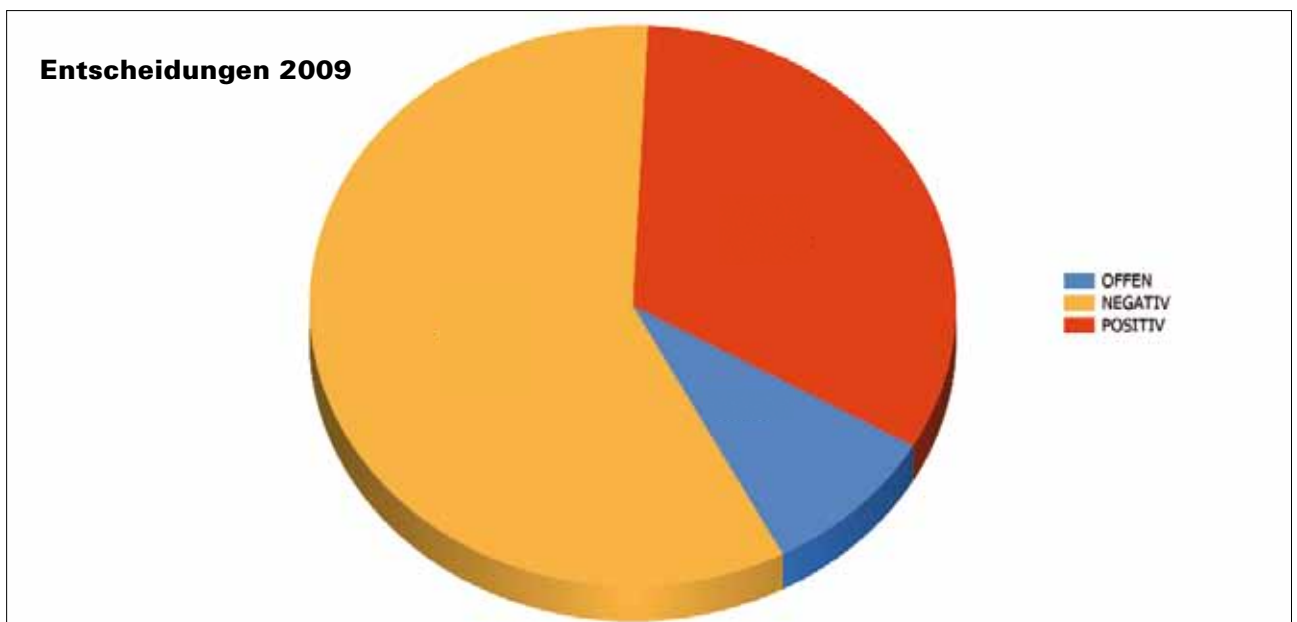
Jahresbericht 2009

04

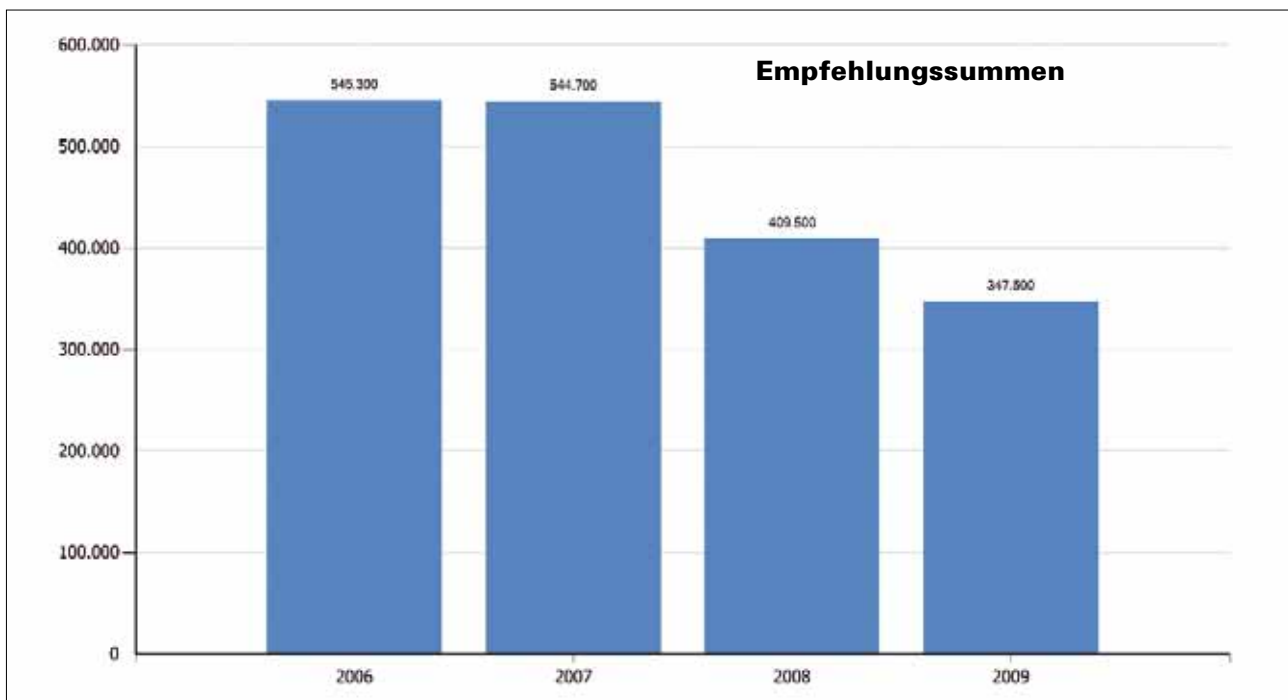
Im Jahr 2009 wurden 90 Fälle an die Patientenschiedsstelle der NÖ Ärztekammer herangetragen. Dies entspricht etwa dem Durchschnitt der vergangenen zehn Jahre, liegt allerdings über den Jahren 2007 und 2008.



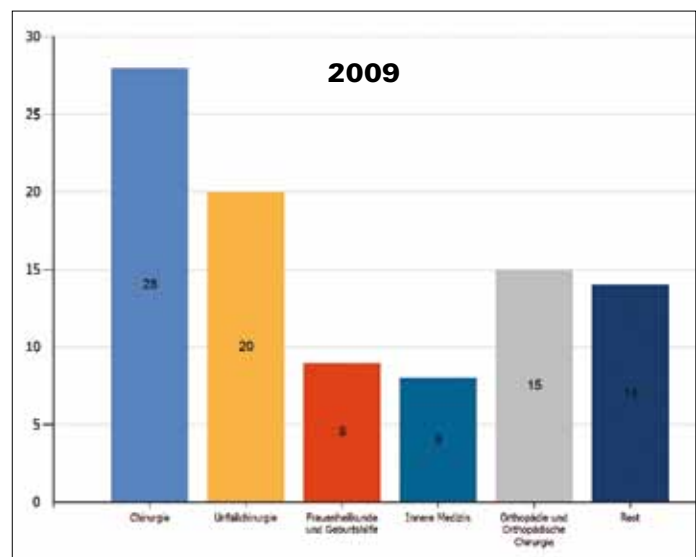
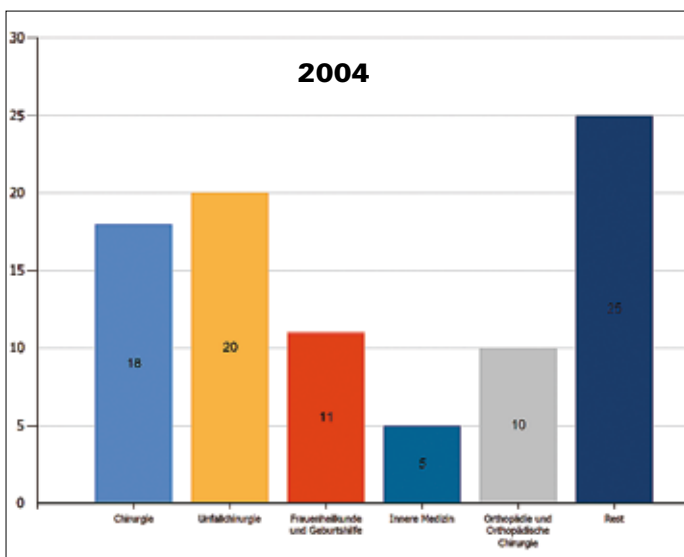
Von diesen Fällen wurden 29 (32 %) als positiv für den Betroffenen verhandelt und 52 wurden als negativ im Sinne einer Empfehlung bewertet (58 %). Mit acht zu Jahresende noch offenen Fällen und einem vertagten Fall ist die Entscheidung von knapp zehn Prozent der Fälle ins Jahr 2010 verlagert worden.



Bei den im Sinne der Patientinnen und Patienten positiv erledigten Fälle wurde eine Gesamtempfehlungssumme von 347.500 Euro ausgesprochen, das entspricht einem durchschnittlichen Betrag von etwa 11.000 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 2009 mit denen zwischen 2004 und 2009 zeigt folgende Tendenz: Die Konzentration auf die fünf „großen“ Fächer, insbesondere mit chirurgischem Schwerpunkt, nimmt zu, die sonstigen, in der Grafik unter „Rest“ zusammengefassten Fälle, sind rückläufig.





# 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 Arztbriefe, 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 Ärzteanwalt, 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 Zvrtek.



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 recht-suchenden 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 beziehungsweise zu beseitigen.

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

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.

07

## 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



Ärztelammer für Niederösterreich  
Körperschaft öffentlihen Rechts  
A-1010 Wien, Wipplingerstraße 2  
Tel. 01/53 751-0, Fax 01/53 751-19  
[www.arztnoe.at](http://www.arztnoe.at), [arztnoe@arztnoe.at](mailto:arztnoe@arztnoe.at)