

## II STATISTIK

### I Anfall aus den Bereichen Gesundheitswesen sowie Pflege und Betreuung 2022

#### 1. Die Entwicklung des Arbeitsanfalles in den letzten Jahren

Die nachfolgende Tabelle zeigt die zahlenmäßige Entwicklung des Arbeitsanfalles in den letzten 5 Jahren, gegliedert nach der Art der Inanspruchnahme (persönlich, schriftlich auch per Fax und E-Mail, telefonisch) und die Zahl der aktenmäßig dokumentierten Fälle.

Jahr	Vorsprachen*	schriftl. Eingaben	tel. Anfragen	Insgesamt	davon Akten
2018	1.210	2.276	7.677	11.163	3.470
2019	1.182	2.407	8.022	11.611	3.613
2020	499**	2.775	6.695	9.969	3.566
2021	310**	3.473	7.272	11.055	4.079
2022	565**	2.617	6.509	9.691	2.973

\*) In dieser Zahl sind zum Großteil Erstkontakte enthalten, ein Teil (ca. ein Drittel) der Vorsprachen betrifft Folgegespräche zu laufenden Akten, die insbesondere aufgrund der Komplexität einzelner Anliegen zur weiteren Bearbeitung erforderlich sind.

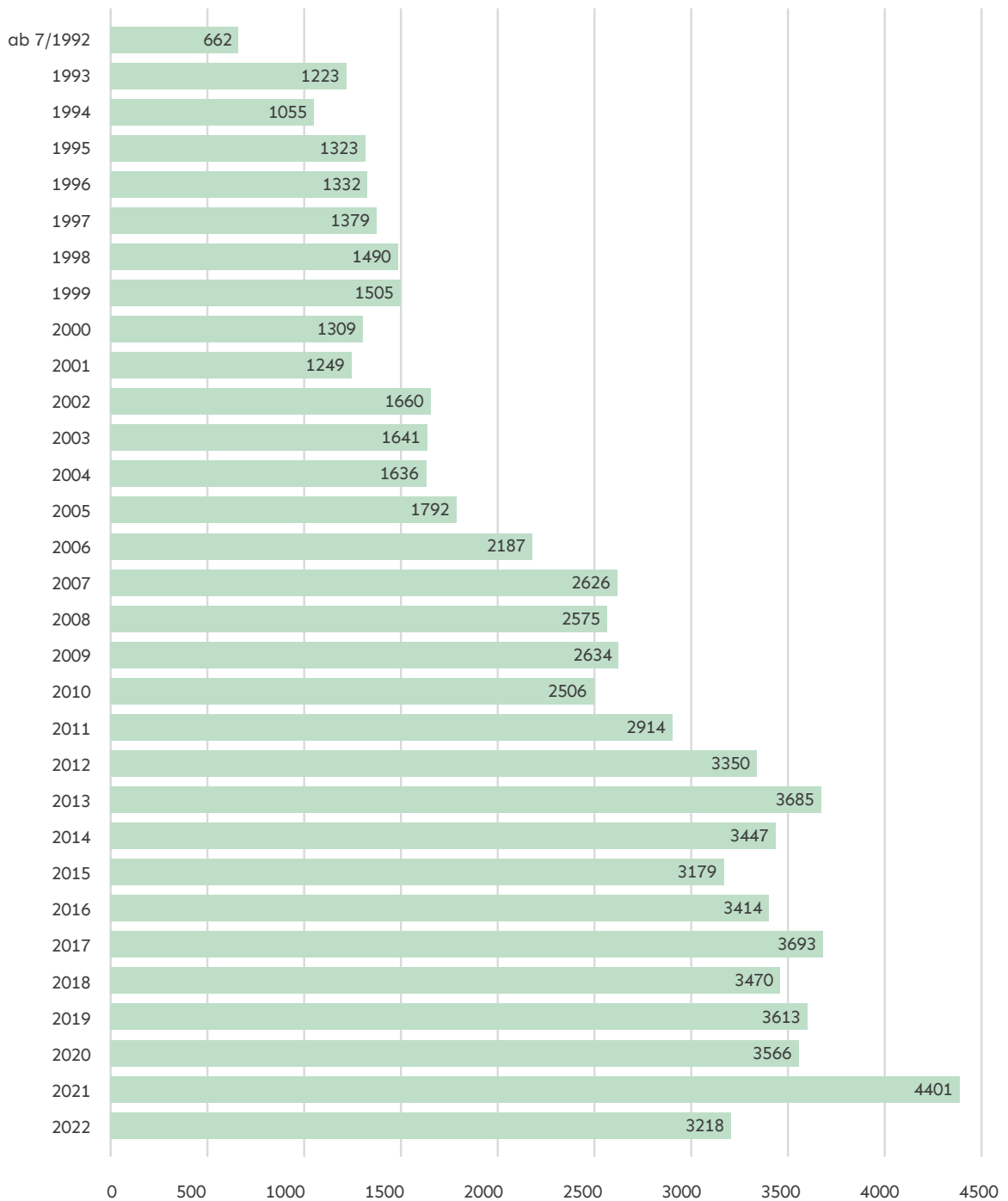
\*\*) Die wesentlich geringere Anzahl von Vorsprachen seit 2020 gegenüber den Vorjahren ergab sich aufgrund der Maßnahmen gegen die Ausbreitung des Coronavirus. Seit Beginn der Pandemie im Jahr 2020 sind Vorsprachen in der WPPA nur sehr eingeschränkt und lediglich nach Terminvereinbarung möglich.

Die Zahlen weiter zurückliegender Jahre sind den entsprechenden Berichten zu entnehmen. Der Verlauf der Geschäftsfälle seit Gründung der WPPA (Juli 1992) findet sich am Schluss dieses Abschnittes grafisch dargestellt.

In den meisten Fällen wird die WPPA von den betroffenen Patient\*innen bzw. Bewohner\*innen und/oder deren Angehörigen telefonisch kontaktiert. Aktenmäßig dokumentierte Prüffälle gehen i.d.R. auf eine persönliche oder schriftliche Kontaktaufnahme zurück.

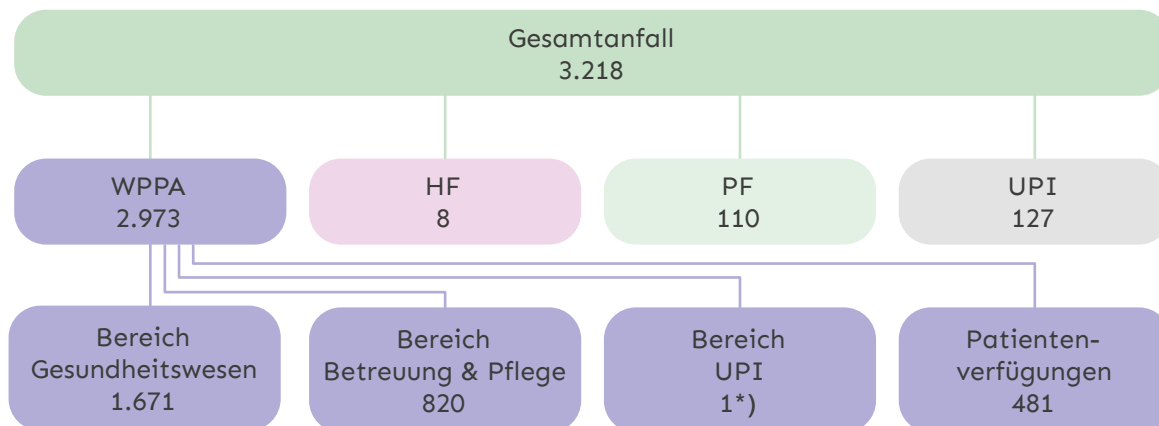
Vermutete Mängel oder Missstände werden von der WPPA auch von Amtswegen überprüft. Anonymen Beschwerden geht die WPPA soweit wie möglich nach. Bei besonderen Vorfällen in der Behandlung von Patient\*innen bzw. Bewohner\*innen wird die WPPA weiterhin von den Krankenhäusern oder sonstig betroffenen Institutionen unmittelbar informiert. Im Jahr **2022** erfolgten in **18 Fällen** derartige **Meldungen**.

Das nachfolgende Diagramm bietet einen Überblick über die Anzahl der Geschäftsfälle seit Bestehen der WPPA, wobei hier im Vergleich nur die aktenmäßig dokumentierten Fälle (Prüffälle) aufscheinen.



## 2. Gesamtanfall der aktenmäßig dokumentierten Geschäftsfälle der WPPA im Jahr 2022

Im vorliegenden Statistikeil werden die Bereiche Gesundheitswesen sowie Betreuung und Pflege (3.218 Fälle), im nachfolgenden Teil werden der Wiener Patientenentschädigungsfonds (PF) sowie der freiwillige Wiener Härtefonds (HF) und danach die Unabhängige Patient\*inneninformationsstelle (UPI) sowie Patientenverfügungen statistisch ausgewertet.

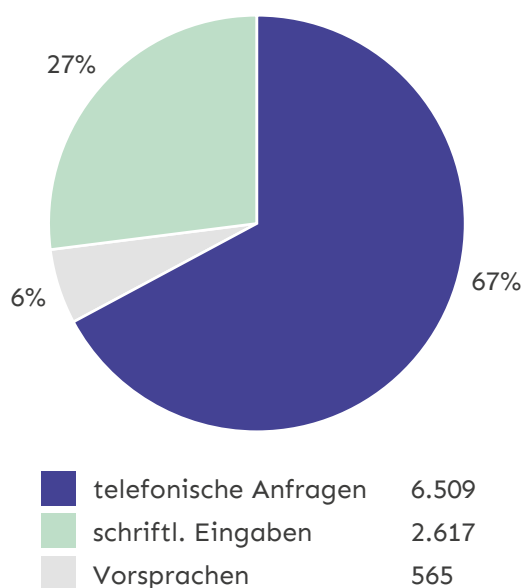


\*) zusätzliche Anliegen, die schriftlich oder per E-Mail eingingen und aktenmäßig erfasst wurden

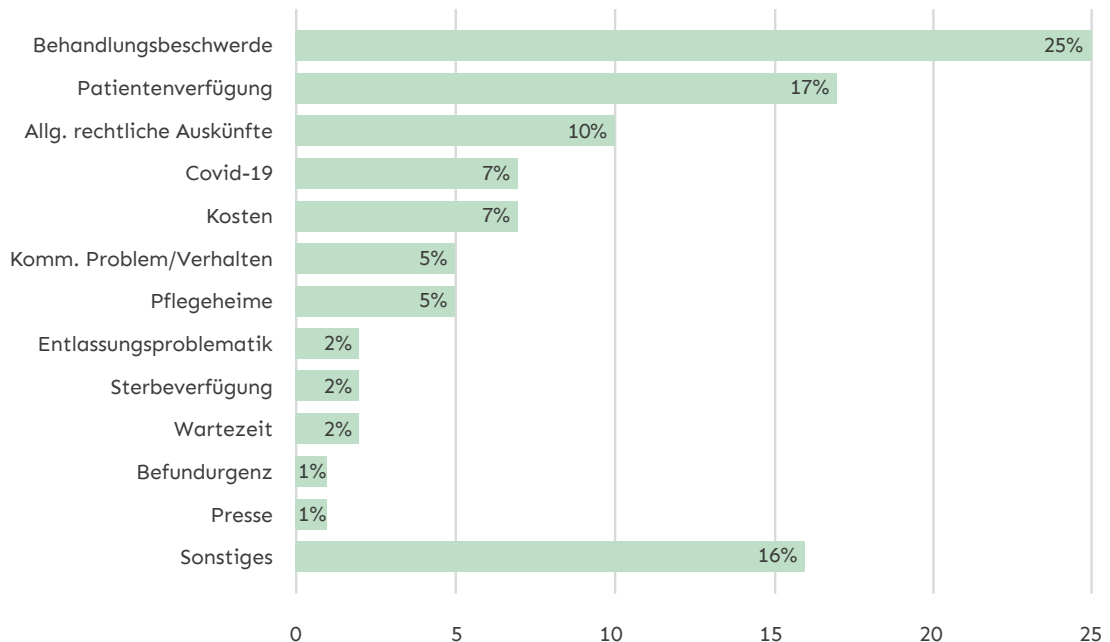
## 3. Der Arbeitsanfall im Berichtsjahr 2022

Die nachfolgenden Diagramme geben Aufschluss über das zahlenmäßige Verhältnis der unterschiedlichen Arten der Inanspruchnahme zueinander (persönlich, schriftlich, telefonisch), wobei auch die Inhalte der telefonischen Beratungen sowie die im Berichtsjahr aktenmäßig dokumentierten Anliegen nach Eingabeart statistisch aufgeschlüsselt werden.

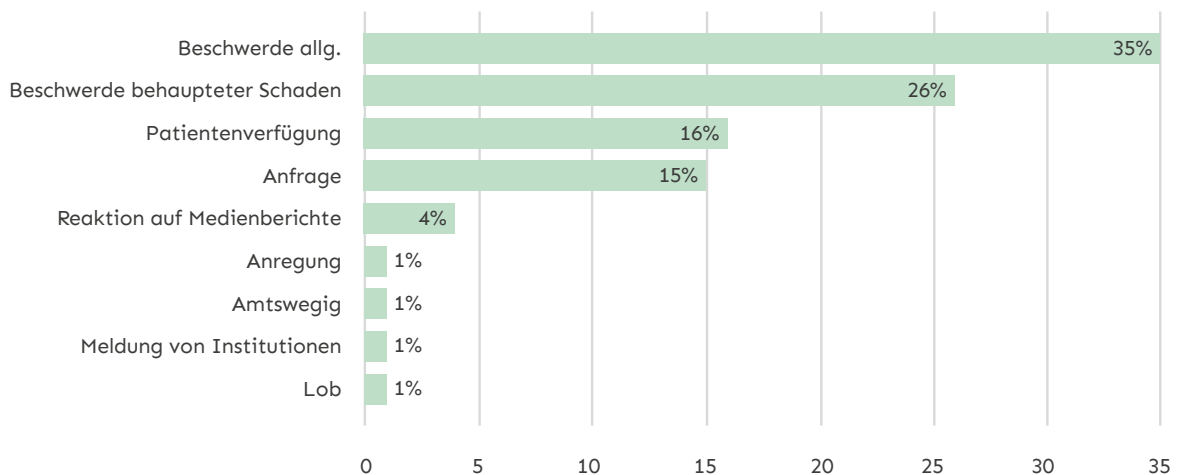
### 9.691 Inanspruchnahmen insgesamt



### Telefonische Beratung 6.716 Telefonate insgesamt



### Themen 2.973 aktenmäßig dokumentierte Anliegen insgesamt

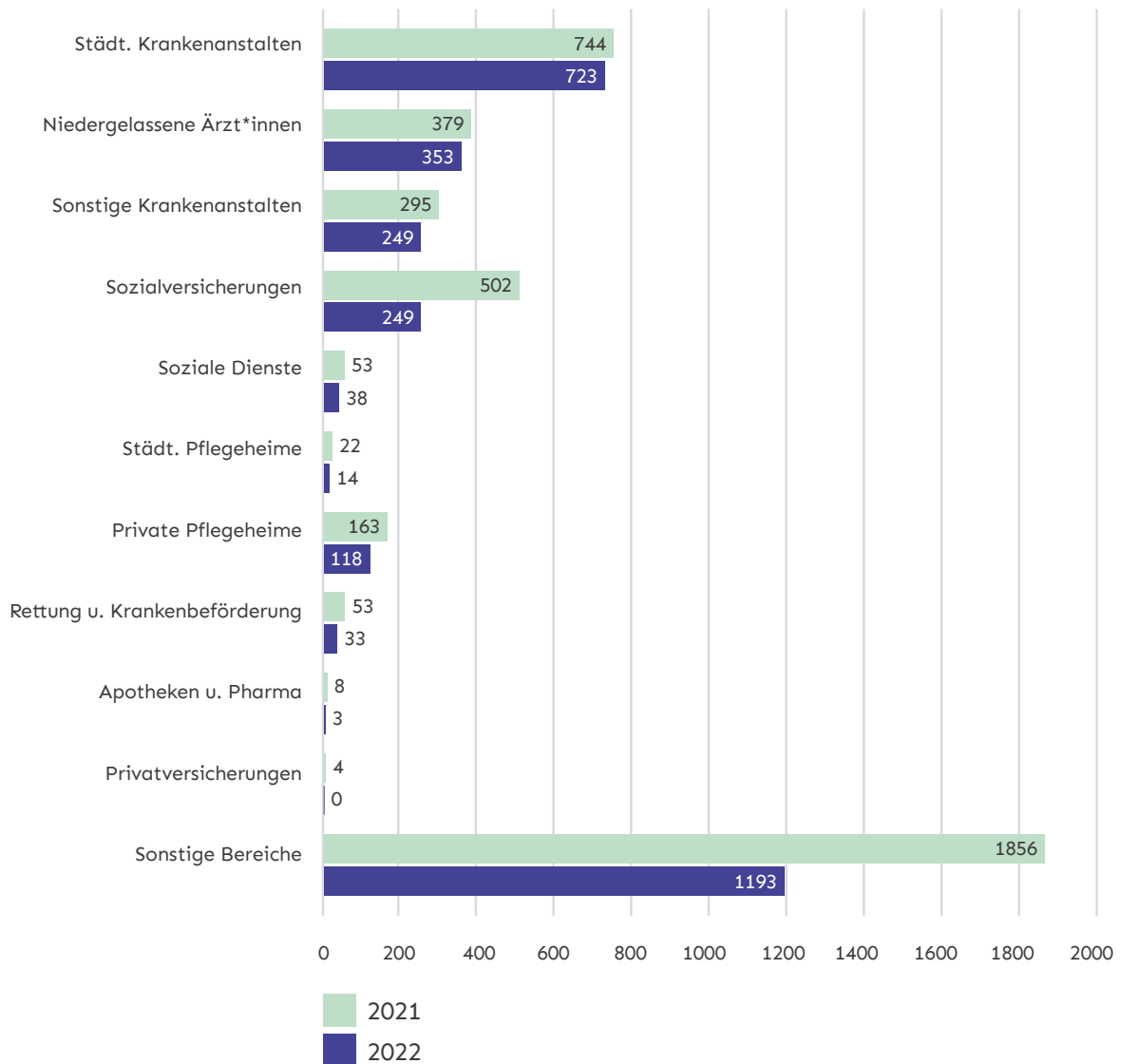


#### 4. Die Aufteilung der Geschäftsfälle im Berichtsjahr 2022

Der größte Anteil der dokumentierten Anliegen, die an die WPPA herangetragen wurden, entfiel auch im Jahr **2022** auf städtische und sonstige Krankenanstalten (Privatspitäler, Spitäler der AUVA) etc. Unter „Sonstige Bereiche“ finden sich u.a. Patientenverfügungen, allgemeine Rechts-/Kostenfragen, Covid-19 etc. Aus der nachfolgenden Zusammenstellung ist die Aufteilung der Geschäftsfälle auf die einzelnen Gesundheitsversorgungsbereiche ersichtlich:

### Aufteilung der Geschäftsfälle: Vergleichsstatistik 2021 - 2022

Fälle insgesamt 2021: 4.079, Fälle insgesamt 2022: 2.973



#### 5. Die Aufteilung der Geschäftsfälle auf die einzelnen Krankenanstalten, Pflegeheime und sonstigen Bereiche 2022

In der folgenden Liste ist die Verteilung der dokumentierten Anliegen auf die einzelnen Spitäler ersichtlich, wobei unter „Sonstige Krankenanstalten“ auch alle Privatspitäler zu finden sind. Hier wird auch Lob betreffend die einzelnen Spitäler ausgewiesen. Weiters wird die Anzahl der stationären und ambulanten Behandlungsfälle in den Krankenanstalten des WiGeV in Relation zu der Anzahl der Geschäftsfälle in der WPPA gestellt.

**Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass unter den dokumentierten Inanspruchnahmen nicht nur vermutete Behandlungsfehler aufscheinen, sondern auch sonstige Anliegen wie Kommunikationsprobleme, organisatorische Mängel, Kostenanfragen etc.**

Von den im Jahre **2022** insgesamt **2.973** dokumentierten Inanspruchnahmen betrafen:

**Städtische Krankenanstalten  
insgesamt:**

**723**

davon		Ambulanzen	Lob	Anzahl an Behandlungsfällen*
Universitätsklinikum AKH Wien (AKH)	229	26	6	1.124.681
Klink Donaustadt (KDO)	104	9	-	480.215
Klinik Floridsdorf (KFL)	94	9	3	280.837
Klinik Landstraße (KLA)	77	12	2	317.846
Klinik Ottakring (KOR)	70	8	-	363.711
Klinik Favoriten (KFN)	60	7	1	285.217
Klinik Hietzing (KHI)	56	6	-	274.372
Klinik Penzing (KPE)	24	1	2	85.210
Städt. KA allgemein	4	-	-	-
Anton Proksch Institut	3	-	-	-
PTZ-Ybbs**	1	-	-	1.289
Kaiserin-Elisabeth-Spital***	1	-	-	-

\* lt. Meldung WiGeV

\*\* in NÖ liegend, da vom WiGeV betrieben in dieser Statistik angeführt

\*\*\* seit 2012 dauerhaft geschlossen

**Sonstige Krankenanstalten  
insgesamt:**

**249**

davon		Ambulanzen	Lob
Orthopädisches Spital Speising	31	2	-
Hanusch Krankenhaus	30	4	-
AUVA-Traumazentrum Wien - Standort Meidling	28	1	-
Krankenhaus der Barmherzigen Brüder	25	1	-
St. Josef Krankenhaus	23	-	-
AUVA-Traumazentrum Wien – Standort Lorenz Böhler	18	-	-
Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern	14	1	-
Herz-Jesu Krankenhaus	12	-	-
Krankenhaus Göttlicher Heiland	11	-	-
Sanatorium Hera	11	-	-
Evangelisches Krankenhaus	9	-	-
Privatklinik Döbling	9	-	-
Rudolfinerhaus	7	-	-
St. Anna Kinderspital	5	1	-
Univ. Zahnklinik	4	-	-
Franziskusspital Margareten	4	-	-
Wiener Privatklinik	3	-	-

**Sonstige Krankenanstalten  
insgesamt:**

**249**

**davon**

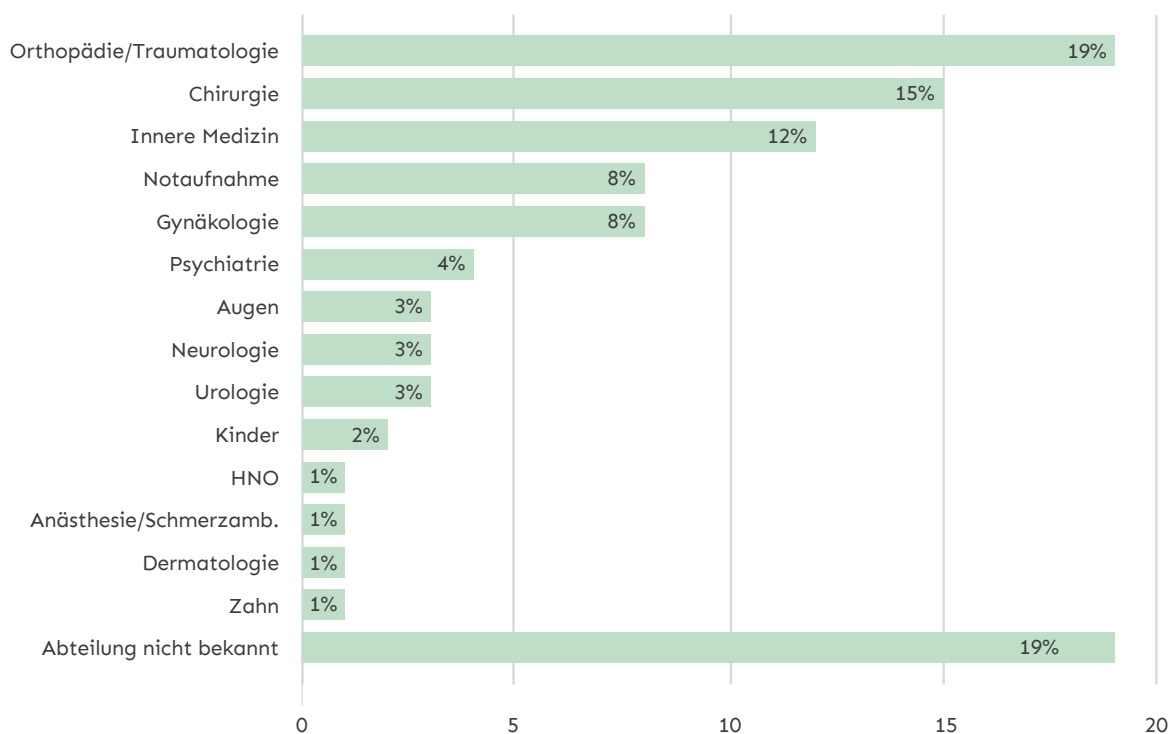
**Ambulanzen    Lob**

Rehaklinik Baumgarten	2		
Confraternität – Privatklinik Josefstadt	1	-	-
Neurologisches Rehab Zentrum Rosenhügel	1	-	-
Priv. KA Allgemein	1	-	-

Niedergelassene Ärzt*innen insgesamt:	353
Sozialversicherungen insgesamt	249
Private Pflegeheime insgesamt:	118
Soziale Dienste	38
Rettungs- und Krankenbeförderungsdienste insgesamt:	33
Städtische Pflegeheime insgesamt:	14
Apotheken (u. Pharmaindustrie)	3
Sonstige Bereiche ( <i>davon u.a. Covid-19, Patientenverfügungen, allgemeine Rechts-/Kostenfragen etc.</i> )	1.193

**6. Die Aufteilung der Anliegen in den Wiener Krankenanstalten auf die jeweiligen Fachbereiche 2022**

**972 Anliegen insgesamt**

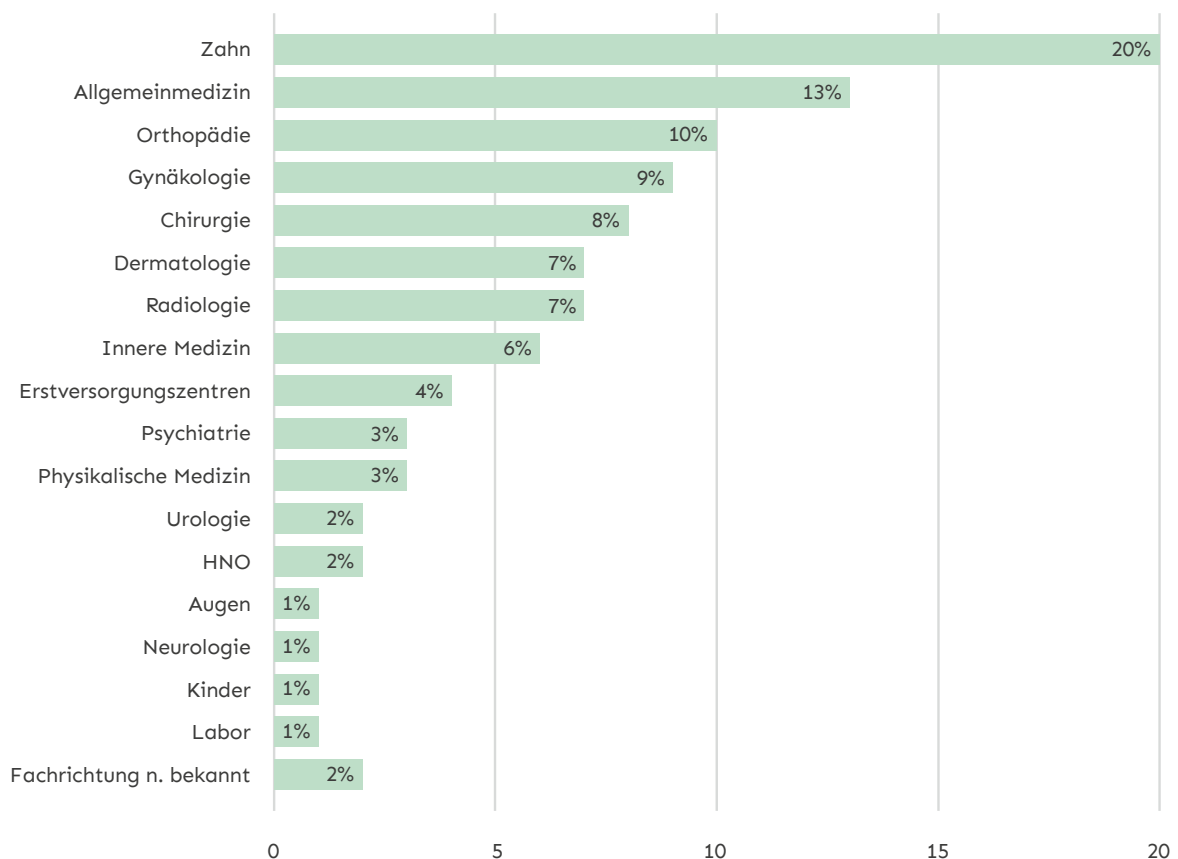


Das vorherige Diagramm zeigt die Aufteilung der Anliegen in den **städtischen Spitälern** und auch in den **sonstigen Krankenanstalten** Wiens auf die jeweiligen Fachgebiete im Jahr **2022**. Insgesamt gab es **972 Anliegen** (2021: 1.039 Anliegen) betreffend alle städtischen und sonstigen Krankenanstalten in Wien. Davon entfielen **723 Anliegen** auf die **städtischen** und **249 Anliegen** auf die **sonstigen Spitäler**.

Die meisten Anliegen fielen 2022 in den Fachgebieten **Orthopädie/Traumatologie** (19%, 2021: 18%), **Chirurgie** (15%, 2021: 14 %) und **Innere Medizin** (12 %, 2021: 14%) an.

## 7. Die Aufteilung der Anliegen im extramuralen ärztlichen Bereich 2022

### 353 Anliegen insgesamt



Das obige Diagramm ermöglicht einen Vergleich der Anliegen im **niedergelassenen Bereich**. Insgesamt wurden bei der WPPA im Jahr **2022** betreffend in Wien niedergelassene Ärzt\*innen **353 Anliegen** vorgebracht. (2021: 379 Anliegen.)

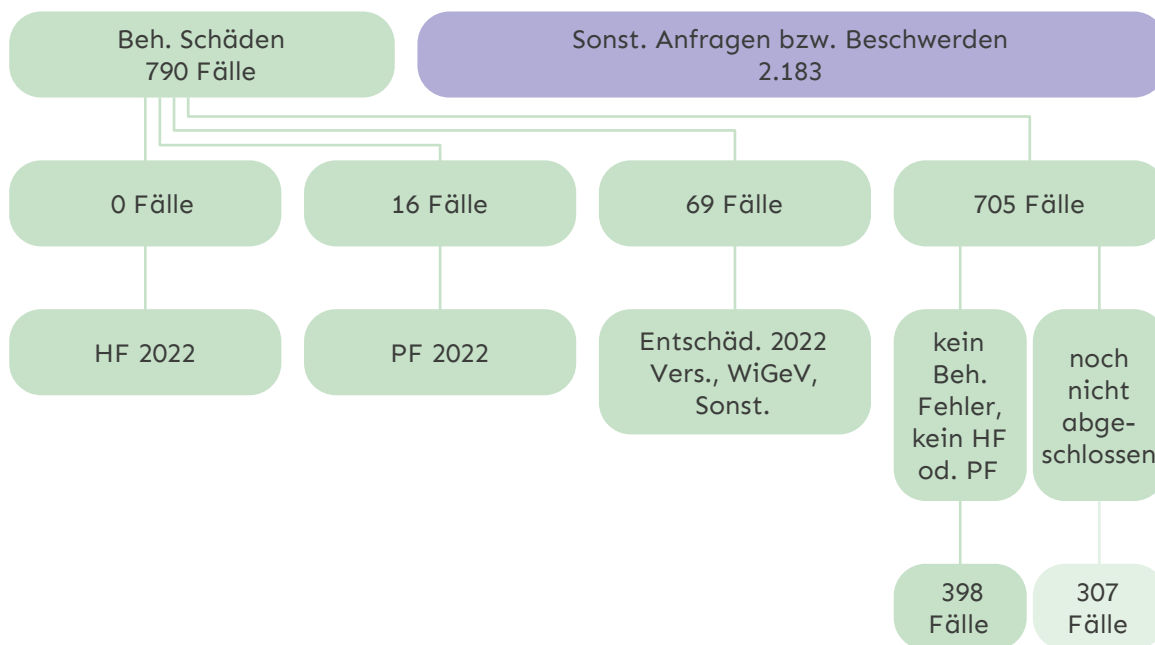
Die beschwerdeintensivste Fachrichtung war **2022** die **Zahnmedizin** (**20%**, 2021: 21%). An zweiter Stelle steht die **Allgemeinmedizin** (**13%**, 2021: 20%), gefolgt von der **Orthopädie** (**10%**, 2021: 9%).



## II. Ergebnisse der Geschäftsfälle aus den Bereichen Gesundheitswesen sowie Pflege und Betreuung 2022

### 1. Allgemeines

#### 1.1. Behauptete Schäden und sonstige Anliegen im Jahr 2022



Von den **2.973** aktenmäßig dokumentierten Anliegen, welche im Jahr **2022** an die WPPA herangetragen wurden, wurden in **790 Fällen**, das entspricht ca. **27%** aller Prüffälle (2021: ca. 19%), Schäden durch Behandlungsfehler behauptet.

Von diesen behaupteten Schäden konnten noch **im Jahr 2022** im Wege von **Haftpflichtversicherungen oder durch sonstige Einrichtungen** (dazu gehören auch Entschädigungen z.B. im Wege der Schiedsstelle der Ärztekammer oder seitens der Pharmaindustrie etc.) sowie im Wege des **Wiener Gesundheitsverbundes** in **69 Fällen** finanzielle Entschädigungen ausgehandelt werden.

**16 Fälle** der behaupteten Schäden wurden noch **im Jahr 2022** in den **Wiener Patientenentschädigungsfonds** (PF) eingebracht. Im Jahr 2022 wurde von den behaupteten Schäden kein Fall in den **Wiener Härtefonds** (HF) eingebracht.

**Insgesamt** wurden im **Jahr 2022** – unter Erledigung auch offener Fälle der Vorjahre – von **Haftpflichtversicherungen, sonstigen Einrichtungen** und im Wege des **Wiener Gesundheitsverbundes** in **159 Fällen** finanzielle Entschädigungen ausgehandelt, sowie **8 Fälle** in den **Wiener Härtefonds** (HF) und **110 Fälle** in den **Wiener Patientenentschädigungsfonds** (PF) eingebracht.

In den Fällen, in denen Behandlungsfehler behauptet, und die im Jahr 2022 nicht entschädigt wurden, haben sich im Rahmen der Überprüfung durch die WPPA keine Anhaltspunkte für einen Behandlungsfehler ergeben und es war auch keine Behandlung des Anliegens im Härtefonds oder Patientenentschädigungsfonds möglich. Schließlich gibt es eine Gruppe von Fällen, deren Überprüfung durch die WPPA noch nicht abgeschlossen ist.

Außer den 790 behaupteten Behandlungsschäden wurden insbesondere Anfragen bzw. Beschwerden zu folgenden **sonstigen Themenbereichen** eingebracht:

**Verrechnungsproblematik:** Kostenbeiträge, Rezeptgebühren, Pflegegeld, Ärzt\*innenhonorare, Transportkosten, Kostenablehnung seitens Sozialversicherungen, Kuraufenthalte etc.

**Wartezeiten:** hauptsächlich Beschwerden wegen zu langer Wartezeiten auf Operationstermine, auf MRT-Untersuchungen, auf Strahlentherapie sowie in Spitalsambulanzen

**Verhaltensbeschwerden:** unfreundliches Verhalten von Ärzt\*innen, teilweise auch von Pflegepersonen; mangelnde oder zu späte Auskunft an Patient\*innen bzw. Bewohner\*innen und/oder deren Angehörige

**Befundurgenzen** wegen zu langer Wartezeiten auf ärztliche Befunde

**Diverse Hilfestellungen** bei Betreuungs- und Versorgungsfragen, Zugang zu Kassenleistungen, Heilbehelfen, Hilfsmitteln und Medikamenten, Abklärung von Kosten für spezielle therapeutische Einrichtungen, Suche nach einem geeigneten Wohn- und Pflegeplatz, Hilfestellung für besondere Personengruppen, wie mehrfachbehinderte Menschen, psychiatrische und gerontopsychiatrische Patient\*innen sowie Menschen ohne Versicherungsschutz etc.

**Rechtsauskünfte:** Information über Patient\*innenrechte wie z.B. Einsicht in die Krankengeschichte, Bewohner\*innenrechte, Erwachsenenvertretung, Vorsorgevollmacht etc.

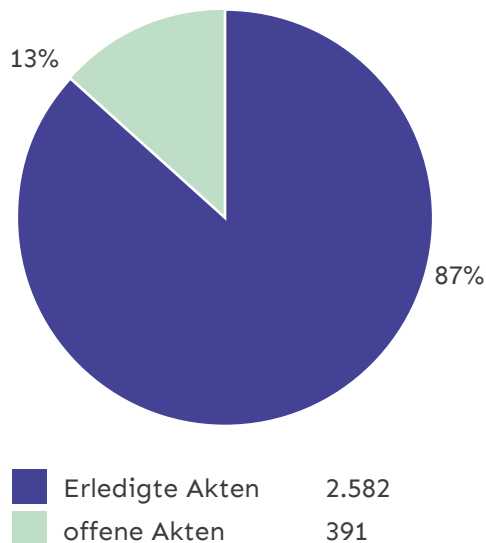
Rechtliche Beratung und Errichtung von **Patientenverfügungen**.

Anfragen bzw. Beschwerden in Zusammenhang mit der **COVID-19-Pandemie**.

## 1.2. Erledigungsstatistik 2022

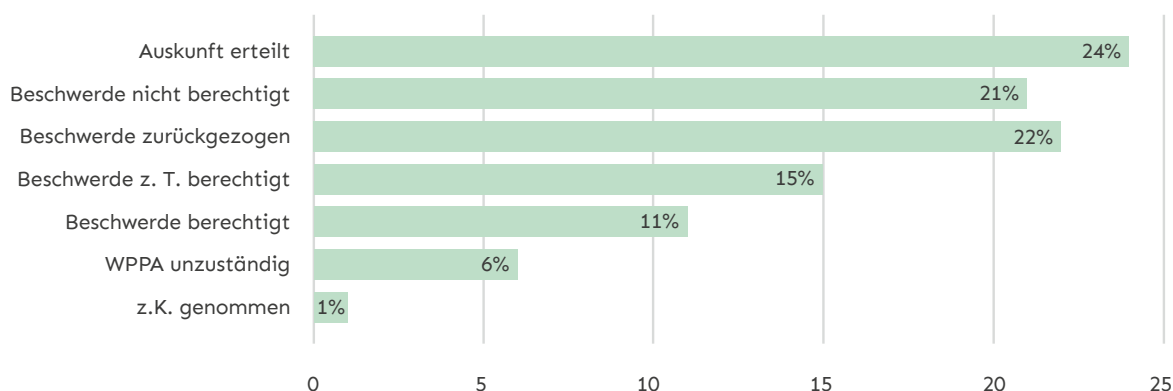
Aus der nachfolgenden Grafik ist ersichtlich, wie viele der im Jahr **2022** an die WPPA herangetragenen und aktenmäßig dokumentierten Anliegen noch im selben Jahr erledigt werden konnten.

**Erledigungsstatistik 2022**  
**2.973 Akten insgesamt**



Die nächste Grafik zeigt, wie viele der **2.582** erledigten Akten Beschwerden betrafen (**1.471 Beschwerden**) und wie viele davon mit welcher Erledigungsart abgeschlossen wurden. In ca. **26%** der Fälle waren die Beschwerden **berechtigt bzw. zum Teil berechtigt**. Die Erledigungsart „zurückgezogen“ beinhaltet auch Fälle, bei denen sich die Beschwerdeführer\*innen u.a. nicht mehr gemeldet haben.

**Beschwerden 2022**  
**1.471 Akten insgesamt**



**2. Entschädigungen 2022**

Auch im **Berichtsjahr 2022** wurden, wie in den Vorjahren, an die WPPA vermehrt Anliegen wegen behaupteter Behandlungsschäden oder Diagnosefehler herangetragen. Hier gibt die WPPA Hilfestellung zur Erlangung einer finanziellen Entschädigung.

Die WPPA klärt die Ursache von Medizinschäden und die rechtlichen Voraussetzungen für Schmerzensgeld und sonstigen Schadenersatz. Zu den eingeholten Stellungnahmen der Ärzt\*innen werden Expertisen von Vertrauensärzt\*innen oder Gutachten von gerichtlich beeideten Sachverständigen eingeholt. Diese Vorgehensweise ist für Ärzt\*innen sowie Patient\*innen kostenlos. Die Honorare von Sachverständigen werden von der WPPA, vom Wiener Gesundheitsverbund oder von Haftpflichtversicherungen bezahlt. In allen Fällen wird die oder der Sachverständige im Einvernehmen mit der WPPA bestellt.

Die Klärung von Patient\*innenschäden erfolgt in Zusammenarbeit mit den **Spitalsträgern** und **Haftpflichtversicherungen**. Auch in den Verhandlungen vor der **Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien** wirken Vertreter\*innen der WPPA mit.

Als weitere Maßnahme besteht für die Wiener Wohnbevölkerung bei Medizinschäden, die sich in einem Spital des Wiener Gesundheitsverbundes ereignet haben die Möglichkeit, eine finanzielle Hilfestellung im Rahmen des **Freiwilligen Wiener Härtefonds** zu erreichen.

Zusätzlich gibt es für Patient\*innen, welche ab 1.1.2001 in einer öffentlichen oder privaten gemeinnützigen Krankenanstalt in Wien einen Schaden erlitten haben, die Möglichkeit einer Entschädigung durch den **Wiener Patientenentschädigungsfonds**, wenn eine Haftung des Rechtsträgers nicht eindeutig gegeben ist und/oder eine bislang unbekannte oder seltene, zugleich aber schwerwiegende Komplikation aufgetreten ist, welche zu einer erheblichen Schädigung geführt hat.

### 2.1. Entschädigungsstatistik 2022

Im Jahr **2022** wurden in insgesamt **244** Schadensfällen finanzielle Entschädigungen in Höhe von **€ 2.296.761,21** ausgehandelt. Darin sind auch Fälle enthalten, die in den Vorjahren an die WPPA herangetragen wurden, sofern sie im Jahr 2022 entschädigt wurden.

**Diese Beträge wurden bezahlt aus:**

**Haftpflichtversicherungen, WiGeV u. Sonstiges**

(z.B. über Empfehlung der Schiedsstelle der ÄK,  
Honorarrückzahlungen seitens einzelner Ärzt\*innen)

**€ 1.113.624,91**

**Härtefonds (HF)**

**€ 64.000,-**

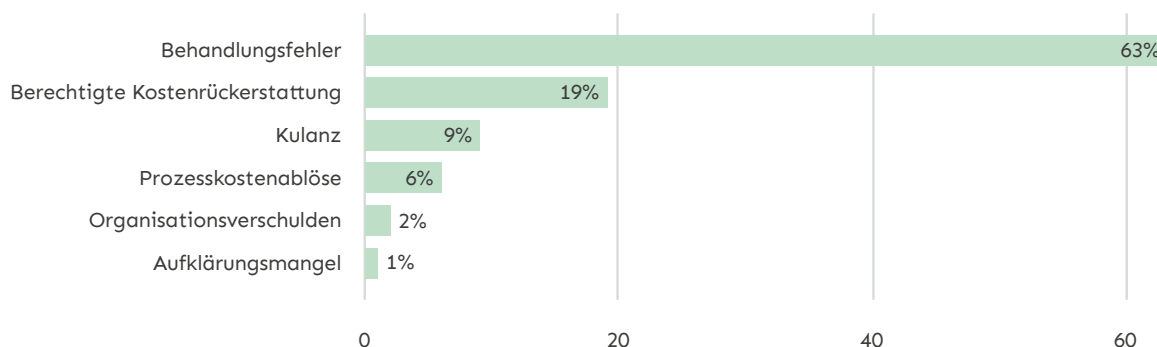
**Patientenentschädigungsfonds (PF)**

**€ 1.119.136,30**

### 2.2. Entschädigungsgründe im Jahr 2022

Die nachfolgende Grafik zeigt die Gründe für die im Haftungsweg (Haftpflichtversicherungen, WiGeV, Schiedsstelle der ÄK, etc.) erreichten finanziellen Entschädigungen im Jahr 2022.

### Entschädigungsgründe 2022 € 1.113.624,91 insgesamt



### 2.3. Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien sowie Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer für Wien 2022

Im Berichtsjahr 2022 wurde die WPPA zu **66** Verhandlungen der **Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien** beigezogen.

Nach Durchführung einer mündlichen Verhandlung mit Erörterung des Sachverhaltes mit den Patient\*innen sowie der betroffenen Ärzt\*innen konnte die Kommission in insgesamt **14 Fällen** eine Empfehlung zur Leistung von **Entschädigungsbeträgen** aussprechen bzw. Einigungen der Parteien vor der Schiedsstelle erzielen. Somit konnten nach Durchführung einer mündlichen Verhandlung Entschädigungen mit einem Gesamtbetrag von **€ 60.950,-** erreicht werden.

In **48 Fällen** konnte die Kommission mangels Anspruchsvoraussetzungen keine Empfehlung zur Leistung einer Entschädigung abgeben. In **9 dieser Fälle** zeigte sich aber im Rahmen der Sitzung, dass die Voraussetzungen für den Zuspruch einer Entschädigung aus dem **Patientenentschädigungsfonds** gegeben sein könnten, sodass den Patient\*innen geraten wurde, sich an den Beirat des Patientenentschädigungsfonds zu wenden.

Im Berichtsjahr 2022 wurde die WPPA zu **einer** Verhandlung der **Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer für Wien** eingeladen. Eine Empfehlung auf Zahlung einer Entschädigung bzw. von Gewährleistung wurde nicht abgegeben.

Diese im Vergleich zur Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien geringe Fallzahl resultiert nach Auskunft der Zahnärztekammer daraus, dass im weitaus überwiegenden Ausmaß bereits im Vorfeld einer Schlichtungsverhandlung durch Vermittlung der fachärztlichen Referent\*innen die anhängigen Beschwerdefälle zwischen Patient\*innen und Zahnärzt\*innen geklärt und gelöst werden können.

## 2.4. Entschädigungen in den letzten 5 Jahren im Vergleich

Jahr	Gesamtzahl der Fälle	Gesamthöhe Entschädigungen
2018	359	€ 3.231.399,96
2019	370	€ 3.155.820,80
2020	415	€ 4.243.909,31
2021	358	€ 2.640.921,09
<b>2022</b>	<b>244</b>	<b>€ 2.296.761,21</b>

### Entschädigungen Vergleich 2018 – 2022 (Aufteilung n. Quelle)



## 2.5. Gesamthöhe aller Entschädigungen seit Bestehen der WPPA

Seit Bestehen der WPPA hat diese bis zum 31.12.2022 in insgesamt **5.080** Schadensfällen Entschädigungen in der Höhe von ca. **€ 34,4 Mio.** erreicht.

Dazu kommen noch die im Rahmen der Wiener Härtefallregelung ausbezahlten finanziellen Hilfen in der Gesamthöhe von ca. **€ 5,9 Mio.** sowie die im Rahmen des Wiener Patientenentschädigungsfonds geleisteten Entschädigungen in Höhe von ca. **€ 29,7 Mio.**, also **insgesamt ca. € 70 Mio.**