

IX SONSTIGES

9.1. 30 Jahre WPPA - ein Rückblick

Am **1.7.1992** startete der erste Wiener Patientenanwalt, **Hon. Prof. Dr. Viktor Pickl** (1.7.1992 – 6.2.2001+) mit 7 Mitarbeiter*innen in der Schönbrunner Straße 7 im 4. Wiener Gemeindebezirk.

Hon. Prof. Dr. Pickl war vormals Direktor der Volksanwaltschaft. Er sah seine Funktion als eine Aufgabe „mit dem Instrument des sanften Rechts zu agieren“. „Es beginnt das Jahrhundert der Patientenorientierung“, so Hon. Prof. Dr. Pickl.

Nach dem überraschenden Tod von Hon. Prof. Dr. Pickl übernahm **Dr. Walter Dohr** von 15.10.2001 – 15.10.2006 das Amt.

Seine Hauptthemen betrafen folgende Bereiche:

- Stärkung der Rechte der Bewohner*innen in Wiener Wohn- und Pflegeheimen
- Einrichtung der Wiener Heimkommission bei der WPPA
- Ausweitung der Aufgaben der Patient*innenanwaltschaft (WPA) um den Bereich Pflege (WPPA)
- Einrichtung des Wr. Patientenentschädigungsfonds
- 2006 – Umsetzung des Patientenverfügungs-Gesetzes
- Datenschutz

Sein Nachfolger **Prof. Dr. Konrad Brustbauer** übte das Amt von 1.7.2007 - 30.6.2012 aus.

Prof. Dr. Brustbauer, ehem. Vizepräsident des Obersten Gerichtshofes, setzte folgende Schwerpunkte:

- Stärkung der Rechtsstellung des Patienten
- Weiterentwicklung der Patientenrechte
- Vorarbeiten zu ELGA
- Erweiterung des Angebotes an Vertrauensärzt*innen
- 2008 – die WPPA übersiedelt nach Wien 5, Schönbrunner Straße 108
- Durchsetzung von Patient*innenentschädigungen (Haftungsfälle und Komplikationen)

Von 1.7.2012 – 30.6.2022 war **Dr.ⁱⁿ Sigrid Pilz** Wiener Pflege- und Patient*innenanwältin.

Unter ihrer Leitung wurde das Aufgabenspektrum neuerlich erweitert:

- Einrichtung der Unabhängigen Patient*inneninformationsstelle
- Einrichtung der ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien
- Digitalisierung der Aktenbearbeitung
- Inhaltliche Neugestaltung des Tätigkeitsberichtes
- Ausweitung der öffentlichen Präsenz der WPPA (Bürgeranwalt, Konsument-Magazin, ORF Journale Tageszeitungen, Fachmagazine etc.)
- Fokus Pflege zuhause: „Sicher und menschenwürdig pflegen“

Seit 1.7.2022 ist **Dr. Gerhard Jelinek** Wiener Pflege- und Patient*innenanwalt.

Er schlug nach absolviertem Jus-Studium die Richterlaufbahn ein und war zuletzt Präsident des OLG Wien, wo er am 31.10.2021 in den Ruhestand trat.

Seine Ziele umschrieb er in seinen ersten Stellungnahmen mit:

- Förderung der Kommunikation und Kooperation mit den Gesundheitsdiensteanbietern
- Bekämpfung der Mehrklassenmedizin
- Transparente Beschwerdenbehandlung
- Sachlichkeit und Empathie
- Stärkung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung
- Solide Finanzierung des Patientenentschädigungsfonds

Bilanz der 30-jährigen Tätigkeit der WPPA - eine Erfolgsgeschichte

Die Entwicklung des individuellen Arbeitsanfalles zeigt die steigende Akzeptanz: Im ersten Halbjahr 1992 kam es zu 3.002 Inanspruchnahmen – 2022 zu 9.691.

Von Juli 1992 bis Ende 2022 wandten sich mehr als **280.000 Menschen** mit ihren Anliegen an die WPPA. Daraus resultierten knapp **75.000 Aktenvorgänge** mit dem Ziel, die Rechte und Interessen von Patient*innen bzw. von Bewohner*innen von Pflegeeinrichtungen durchzusetzen.

Seit Gründung der WPPA konnte für die Patient*innen eine stattliche Entschädigungssumme von rund **EUR 70 Mio.** außergerichtlich erreicht werden. Diese Summe umfasst Schadensfälle, bei denen Spitalspersonal bzw. -träger oder niedergelassene Ärzt*innen haftbar waren, aber auch Entschädigungen aus dem Wiener Härtefonds sowie dem Wiener Patientenentschädigungsfonds.

Seit Mai 2006 wurden bei der WPPA **6.740 Patientenverfügungen** nach dem Patientenverfügungsgesetz errichtet.

Festakt 30 Jahre Wiener Pflege- und Patient*innenanwaltschaft am 9. November 2022

Auf Einladung von Bürgermeister Dr. Michael Ludwig und amtsführenden Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport, Peter Hacker, feierte die WPPA in einem Festakt im Wiener Rathaus ihre Erfolgsgeschichte und ihr 30-jähriges Bestehen.



© Fotos: WPPA

9.2. Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf das Wiener Gesundheits- und Pflegewesen waren erneut das dominierende Thema des Jahres 2022. Zudem hat sich die WPPA u.a. mit Beiträgen zum Sterbeverfügungsgesetz, zur Mangelversorgung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie, zum Pflegepersonal- und Ärzt*innenmangel und zur Qualitätssicherung im niedergelassenen Bereich in die öffentliche Diskussion eingebracht.

Die zentrale Tätigkeit der WPPA bildet die Behandlung von Beschwerden von Patient*innen und von Bewohner*innen von Wohn- und Pflegeheimen. In Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Organisationen wie z. B. den Fondskrankenanstalten, dem FSW, dem KWP, verschiedenen Magistratsabteilungen und den Versicherungsträgern konnte die WPPA in vielen Fällen zufriedenstellende Lösungen für die Betroffenen erreichen.

Die Öffentlichkeitsarbeit der WPPA hat zum Ziel, anhand der exemplarischen Darstellung von Einzelfällen strukturelle Defizite aufzuzeigen und damit zu einer Weiterentwicklung des Wiener Gesundheits- und Pflegewesens für die Patient*innen und Mitarbeiter*innen beizutragen.

Im Jahr 2022 erschienen von der Wiener Pflege- und Patent*innenanwältin und dem Wiener Pflege- und Patient*innenanwalt eine Reihe von Beiträgen zu gesundheitspolitischen und patientenrechtlichen Belangen in Presse, Hörfunk und Fernsehen:

Dr.ⁱⁿ Sigrid Pilz äußerte sich u.a. zu den Themen Auswirkungen der Pandemie auf das Gesundheits- und Pflegewesen, Long-Covid, Schutz von vulnerablen Gruppen, Scheinmedizin sowie dem Ausbau von Primärversorgungszentren in diversen Medien. Bei Bürgeranwalt Dr. Peter Resetarits diskutierte sie weiters die Themen *„Eine misslungene Operation im Privatspital – welche Entschädigung bekommt die Patientin?“* sowie *„Tabuthema Inkontinenz. Bekommen Betroffene weniger Windeln finanziert als sie brauchen?“*

Auch Dr. Gerhard Jelinek brachte sich u.a. zu folgenden Themen in den öffentlichen Diskurs ein:

Besuchseinschränkungen in den Wiener Spitälern, Pflegepersonal- und Ärzt*innenmangel, Beendigung der Quarantäne-Vorschriften für Covid-Infizierte, Stornogebühren, Schutzvorkehrungen in Spitälern und Pflegeheimen bei Hitzewellen. Weiters war er in diversen Radio- und TV-Sendungen zu Gast.

Zahlreiche Kommentare über die unterschiedlichen Anliegen von Patient*innen im Gesundheitswesen erschienen in Tages- und Fachzeitungen.

Unabhängig davon wurde das Angebot der WPPA bei diversen (Online-)Veranstaltungen und Diskussionen präsentiert.

Seit dem Jahr 2013 besteht zwischen den Patient*innenanwält*innen Österreichs und dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) eine Kooperation. Abwechselnd berichten die Patient*innennanwaltschaften der einzelnen Bundesländer im Magazin „Konsument“ von Fällen, deren Problematik österreichweite Bedeutung hat.

9.3. Mitgliedschaften, Vorträge und Veranstaltungen

Auch im Berichtsjahr 2022 waren sowohl Dr.ⁱⁿ Sigrid Pilz als auch Dr. Gerhard Jelinek sowie die Mitarbeiter*innen der WPPA in zahlreichen Foren als Mitglieder vertreten, hielten Vorträge, nahmen an Diskussionsrunden teil und besuchten zahlreiche fachspezifische Veranstaltungen. Hier ein Auszug:

1. Mitgliedschaften

- Plenum Gesundheitsziele Österreich
- ORF Gesundheitsbeirat
- Wiener Gesundheitsplattform
- Expertinnenbeirat des Wiener Programms für Frauengesundheit

- Evaluierungsbeirat ÖQMED
- Allianz für Gesundheitsförderung (WIG)
- Pharma-Plattform GÖG
- Kommission für Qualitätskontrolle und Härtefälle des FSW
- Multiprofessioneller Beirat für Gesundheit und Krankheit im Alter im BMSGPK
- Schiedsstelle bei der Ärztekammer für Wien
- Zahnärztliche Schlichtungsstelle
- Beirat der Interessensgemeinschaft pflegender Angehöriger (Wiener Rotes Kreuz)
- AG Pflege

2. Ethikkommissionen

Die bedeutendsten Ethikkommissionen sind die sog. Leit-Ethikkommissionen, einerseits der Stadt Wien (WiGeV), als auch der Medizinischen Universität Wien und des AKH, welche monatlich einmal zusammentreten. In diesen Gremien werden Voten für ganz Österreich beschlossen. Außerdem fanden Sitzungen der Ethikkommissionen der Confraternität, des St. Josef Krankenhauses, der Vinzenz Gruppe, sowie der AUVA und des Österreichischen Roten Kreuzes statt. Zahlreiche Fälle wurden im Wege des Umlaufbeschlusses erledigt.

3. Vorträge über die Aufgaben und Tätigkeit der WPPA, der Wiener Heimkommission, der UPI sowie zu speziellen Themen

Im Rahmen von Informations- und Fortbildungsveranstaltungen bei: Gesundheits- und Krankenpflegeschulen, Selbsthilfegruppen, Ärztekammer, Pensionist*innenverbänden oder in Pflegezentren, KWP, Sophos Akademie GmbH, AKH-Fortbildungsakademie.

4. Veranstaltungen

Die WPPA nahm an einer Reihe von Veranstaltungen im Pflegebereich, im Gesundheitswesen, in Wissenschaft und Forschung, in der Weiterbildung, sowie in der Gesundheitspolitik teil. Weiters war die WPPA im Berichtsjahr an einem Austausch mit einer Delegation des Ministeriums für Arbeit und Soziales der Tschechischen Republik zum Thema „Entwicklung und Unterstützung von Qualitätsmodellen für das System der sozialen Dienstleistungen“ beteiligt.

5. Tagungen der ARGE Pflege- und Patient*innenanwaltschaften

Die ARGE-Tagungen fanden virtuell statt. Wichtige Themen: Schließung von Spitalsambulanzen, Ärzt*innen- und Pflegepersonalmangel, Dotierung Patientenentschädigungsfonds.