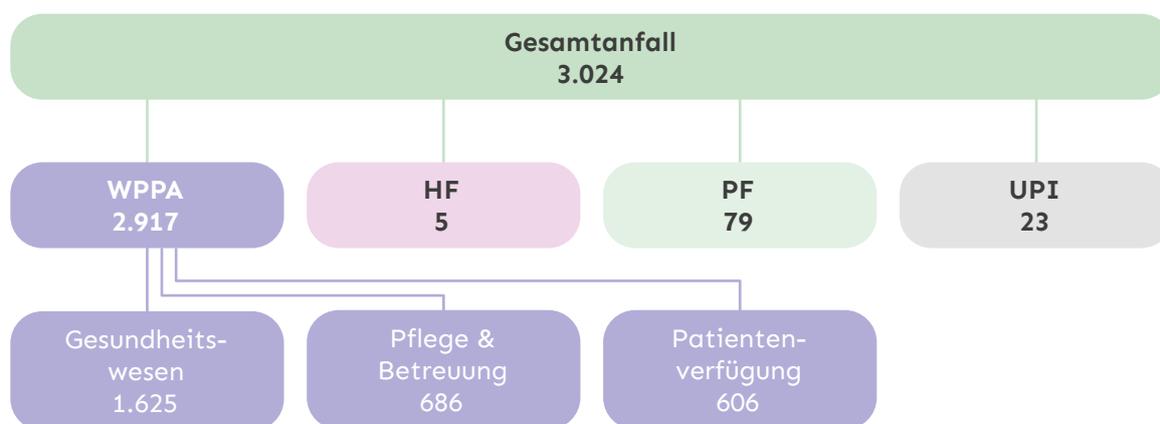


## II STATISTIK

### 1. Anfall und Aufteilung

#### 1.1 Gesamtanfall der aktenmäßig dokumentierten Geschäftsfälle der WPPA im Jahr 2023

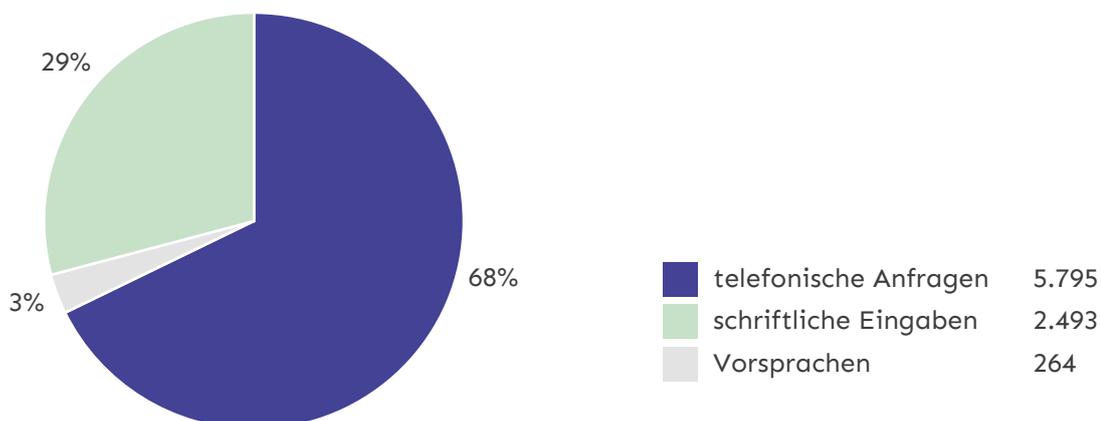
Im nachfolgenden Statistikeil werden die Bereiche Gesundheitswesen sowie Pflege und Betreuung, in anderen Kapiteln der Wiener Patientenentschädigungsfonds und der Freiwillige Wiener Härtefonds (Kap. V) sowie die Patientenverfügung (Kap. VII) und die Unabhängige Patient\*inneninformationsstelle (Kap. VIII) statistisch dargestellt.



#### 1.2 Der Arbeitsanfall im Berichtsjahr 2023

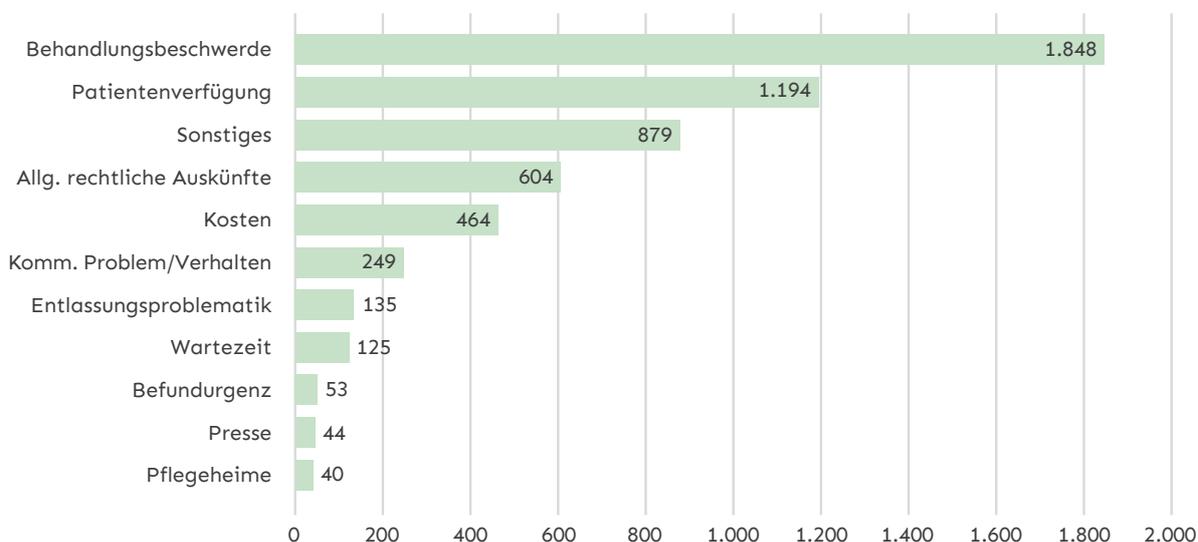
Die nachfolgenden Diagramme geben Aufschluss über das zahlenmäßige Verhältnis der unterschiedlichen Arten der Inanspruchnahme (persönlich, schriftlich, telefonisch), wobei auch die Inhalte der telefonischen Beratungen sowie die im Berichtsjahr aktenmäßig dokumentierten Anliegen nach Eingabeart statistisch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

#### 8.552 Inanspruchnahmen insgesamt



## Telefonische Beratung

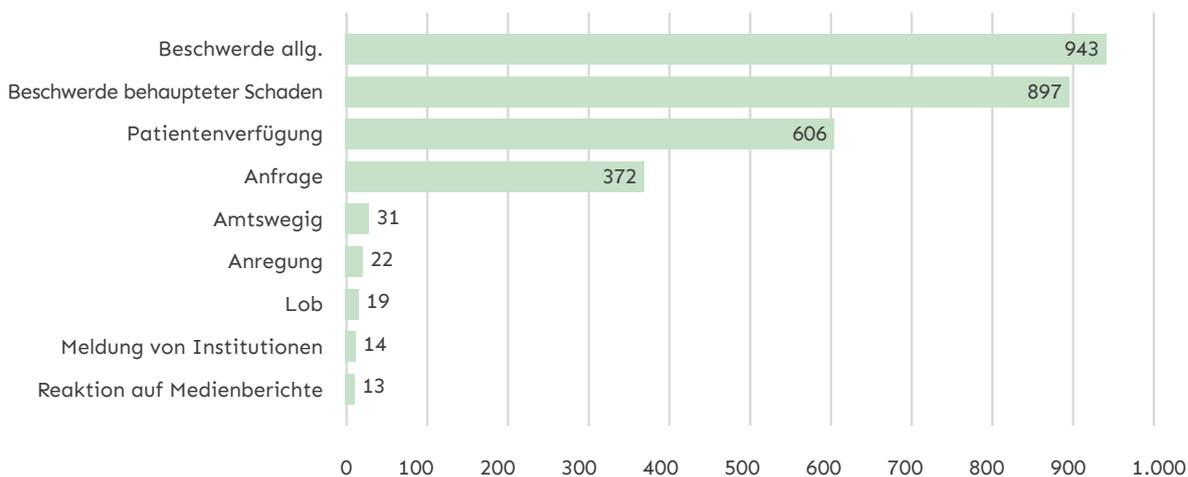
5.795 Telefonate insgesamt\*



\*darin inkludiert sind auch 160 telefonische Anfragen, die direkt in einen WPPA-Akt gemündet haben

## Themen

2.917 aktenmäßig dokumentierte Anliegen insgesamt

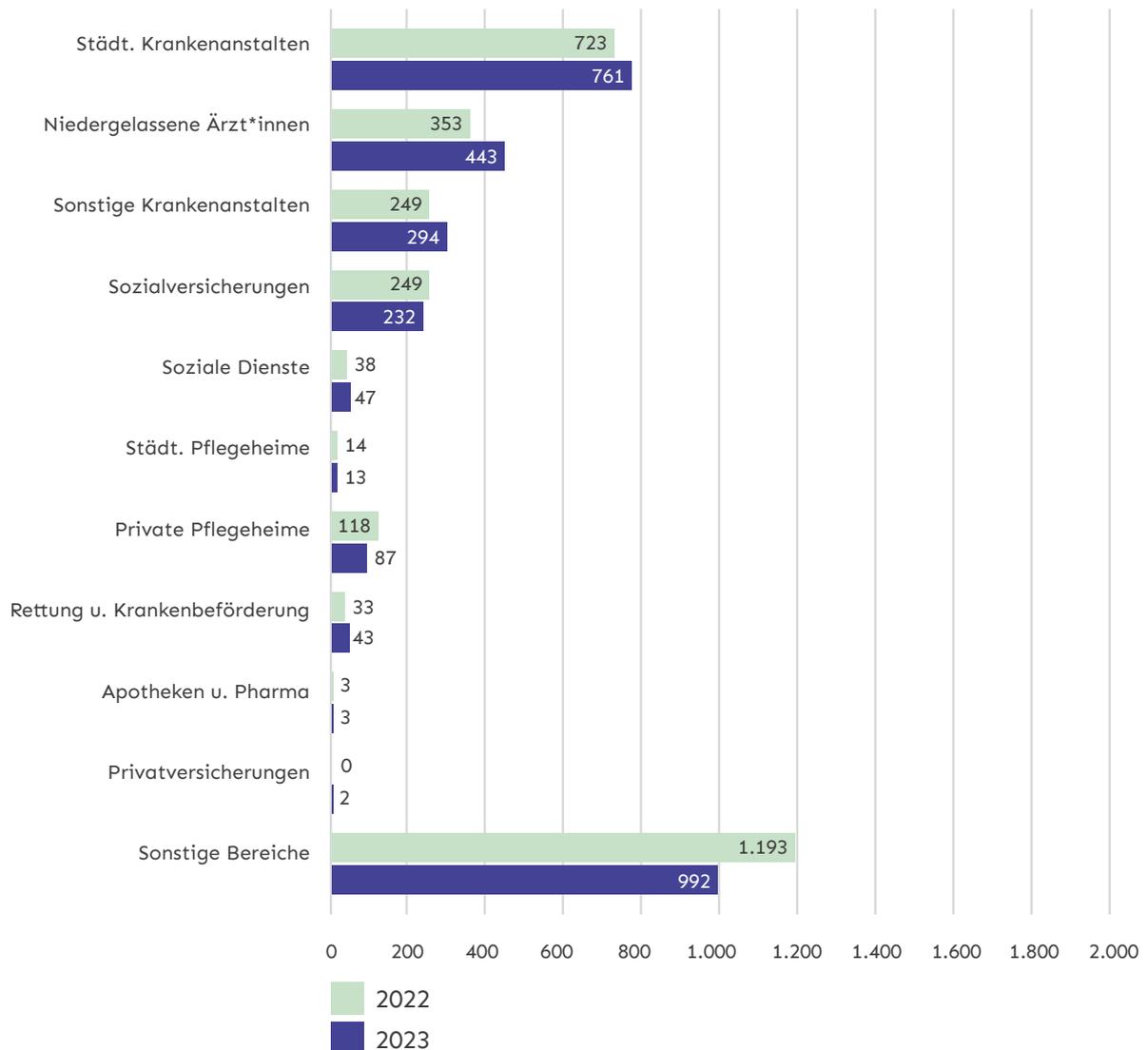


### 1.3 Die Aufteilung der Geschäftsfälle im Berichtsjahr 2023

Der größte Anteil der dokumentierten Anliegen, die an die WPPA herangetragen wurden, entfiel auch im Jahr 2023 auf städtische und sonstige Krankenanstalten (Privatspitäler, Spitäler der AUVA etc.) sowie den extramuralen Bereich. Unter „Sonstige Bereiche“ finden sich u.a. Patientenverfügungen, allgemeine Rechts- und/oder Kostenfragen, Hilfestellungen etc., die keine bestimmte Institution betreffen. Aus der nachfolgenden Zusammenstellung ist die Aufteilung der Geschäftsfälle auf die einzelnen Gesundheitsversorgungsbereiche ersichtlich.

### Aufteilung der Geschäftsfälle: Vergleichsstatistik 2022 – 2023

Fälle insgesamt 2022: 2.973, Fälle insgesamt 2023: 2.917



#### 1.4 Die Aufteilung der Geschäftsfälle auf die einzelnen Krankenanstalten

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. 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 zu Kommunikationsproblemen, organisatorischen Mängeln, Kostenfragen etc.**

Von den im Jahre **2023** insgesamt **2.917** dokumentierten Inanspruchnahmen betrafen:

<b>Städtische Krankenanstalten insgesamt: davon</b>	<b>761</b>	<b>Anzahl an Behandlungsfällen*</b>
Universitätsklinikum AKH Wien	220	1.204.124
Klinik Donaustadt (KDO)	130	506.398
Klinik Floridsdorf (KFL)	114	305.000
Klinik Landstraße (KLA)	74	339.253
Klinik Ottakring (KOR)	68	364.504
Klinik Hietzing (KHI)	62	310.595
Klinik Favoriten (KFN)	55	289.903
Klinik Penzing (KPE)	29	77.240
PTZ-Ybbs (KYD) **	5	1.442
städt. KA allgemein	4	-

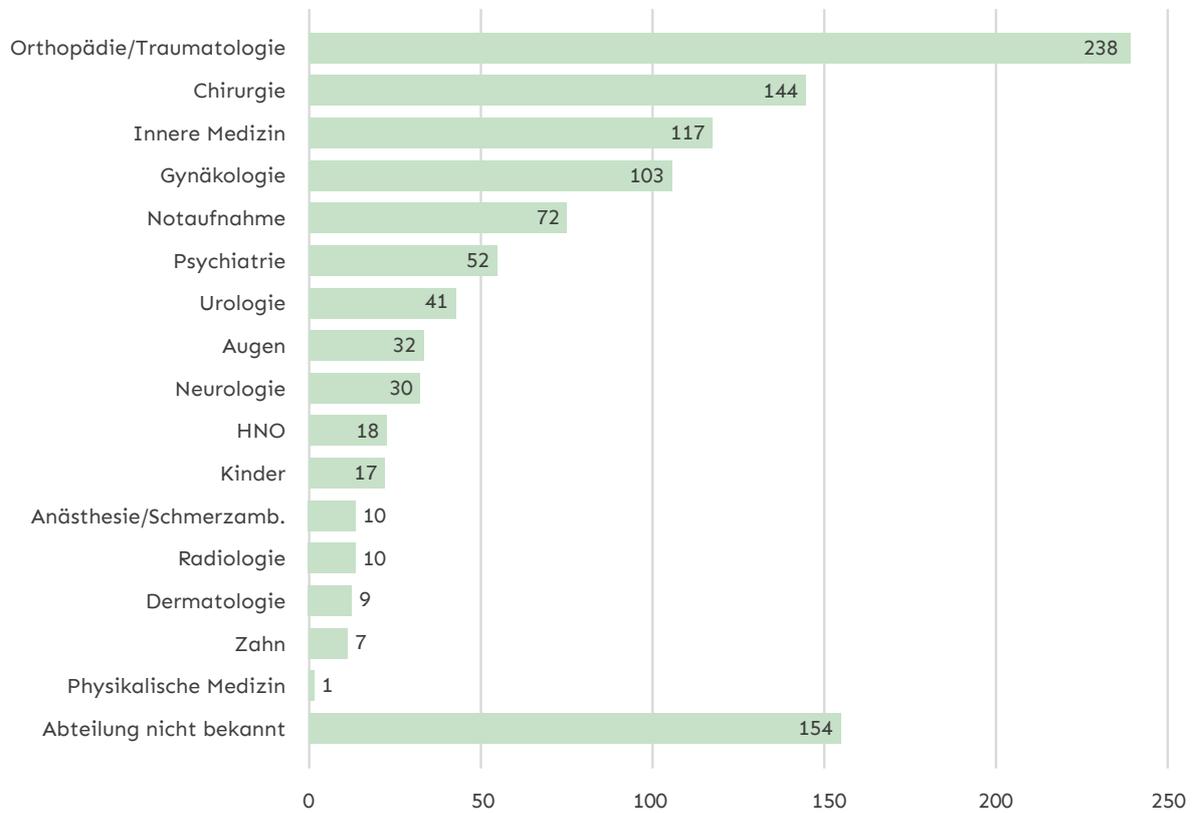
\* lt. Meldung WiGev

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

<b>Sonstige Krankenanstalten insgesamt: davon</b>	<b>294</b>
Hanusch-Krankenhaus	44
Traumazentrum Wien, Standort Meidling	36
Orthopädisches Spital Speising	29
Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Wien	27
St. Josef Krankenhaus Wien	24
Barmherzige Schwestern Krankenhaus Wien	17
Traumazentrum Wien, Standort Lorenz Böhler	17
Herz Jesu Krankenhaus	15
Privatklinik Döbling	15
Göttlicher Heiland Krankenhaus	14
Evangelisches Krankenhaus	13
Sanatorium Hera	11
Franziskus Spital	7
Wiener Privatklinik	6
Universitätszahnklinik Wien	5
Anton Proksch Institut	4
St. Anna Kinderspital	3
Privatklinik Confraternität	2
Privatklinik Goldenes Kreuz	2
Rudolfinerhaus	2
Sanitätszentrum Ost (ehem. Heeresspital)	1

## 1.5 Die Aufteilung der Anliegen in den Wiener Krankenanstalten auf die jeweiligen Fachbereiche

### 1.055 Anliegen insgesamt

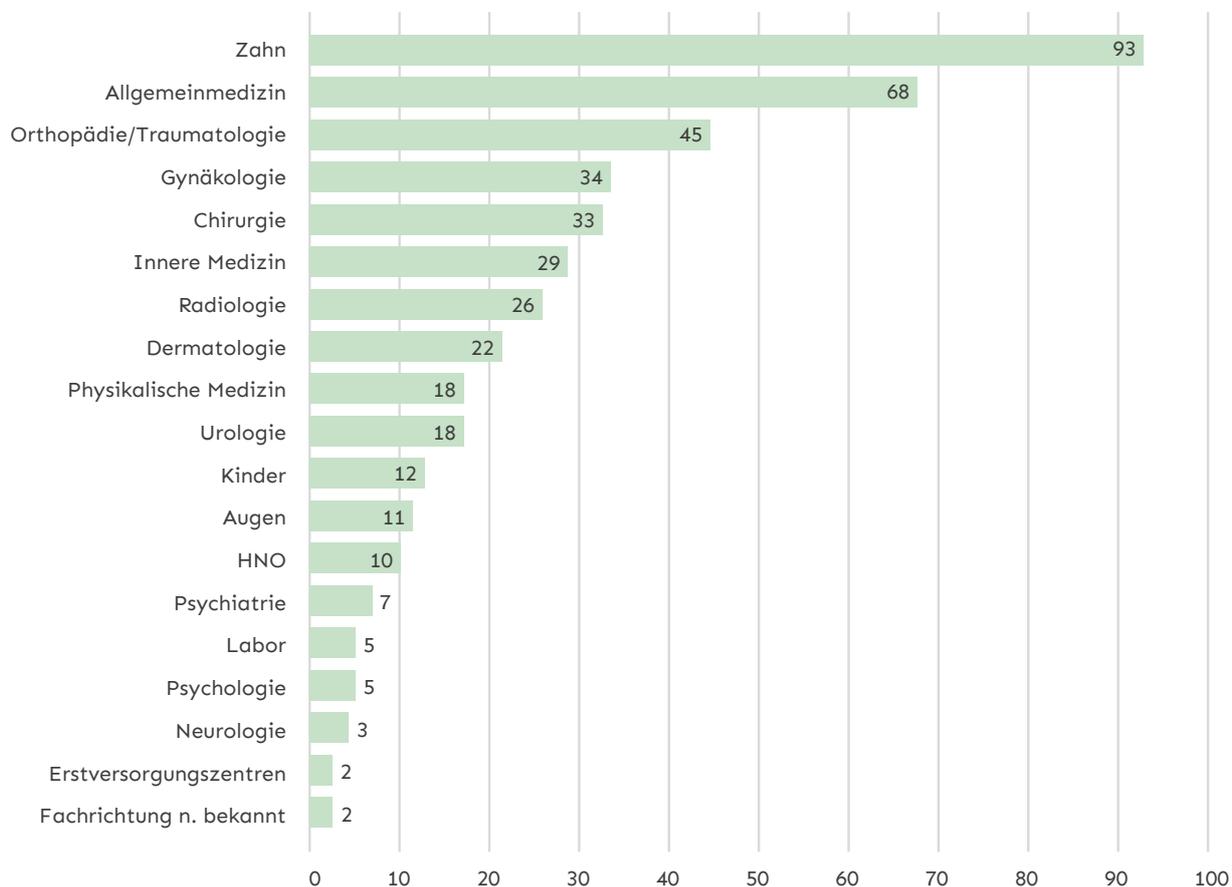


Das vorherige Diagramm zeigt die Aufteilung der Anliegen in den städtischen Spitälern und auch in den sonstigen Krankenanstalten Wiens auf die jeweiligen Fachrichtungen im Jahr 2023. Insgesamt gab es 1.055 Anliegen (2022: 972), davon entfielen 761 Anliegen auf die städtischen und 294 Anliegen auf sonstige Spitäler.

Die meisten Anliegen fielen 2023 in den Fachgebieten Orthopädie/Traumatologie (23% – 2022: 19%), Chirurgie (14% – 2022: 15%) und Innere Medizin (11% – 2022: 12%) an.

## 1.6 Die Aufteilung der Anliegen im extramuralen ärztlichen Bereich

### 443 Anliegen insgesamt



Das obige Diagramm ermöglicht einen Vergleich der Anliegen im niedergelassenen medizinischen Bereich. Insgesamt wurden im Jahr 2023 443 Anliegen betreffend niedergelassene Ärzt\*innen vorgebracht (2022: 353 Anliegen).

Die beschwerdeintensivste Fachrichtung war 2023 die Zahnmedizin (21% – 2022: 20%). An zweiter Stelle steht die Allgemeinmedizin (15% – 2022: 13%), gefolgt von der Orthopädie/Traumatologie (10% – 2022: 10%).

### 1.7 Die Entwicklung des Arbeitsanfalles in den letzten Jahren

Die nachfolgende Tabelle zeigt die zahlenmäßige Entwicklung des Arbeitsanfalles in den letzten 3 Jahren gegliedert nach der Art der Inanspruchnahme (persönlich, schriftlich – auch per E-Mail, telefonisch) und die Zahl der aktenmäßig dokumentierten Fälle.

Jahr	Vorsprachen*	schriftliche Eingaben	telefonische Anfragen	Insgesamt	davon Akten
2021	310	3.473	7.272	<b>11.055</b>	4.079
2022	565	2.617	6.509	<b>9.691</b>	2.973
2023	264	2.493	5.795	<b>8.552</b>	2.917

\*) 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.

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.

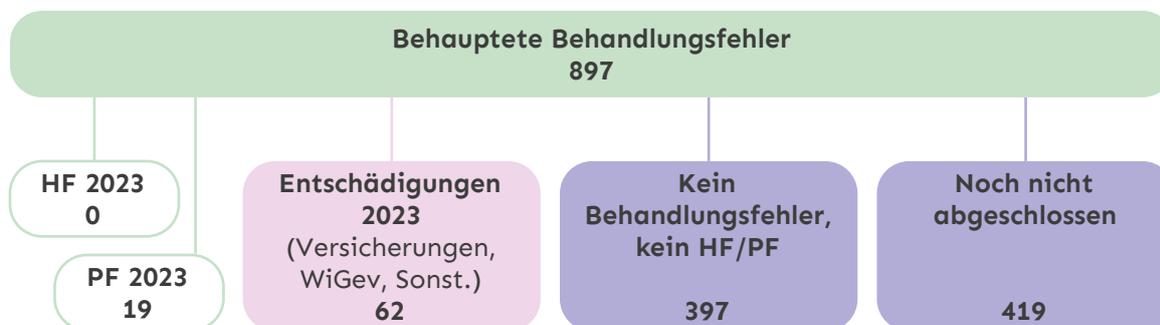
Vermutete Mängel oder Missstände werden von der WPPA auch von Amts wegen überprüft. Anonymen Beschwerden geht die WPPA soweit als möglich nach.

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 2023 erfolgten in **14 Fällen** derartige **Meldungen**.

## 2. Ergebnisse der Geschäftsfälle aus den Bereichen Gesundheitswesen sowie Pflege und Betreuung 2023

### 2.1 Behandlungsfehler

#### 2.1.1 Behauptete Behandlungsfehler im Jahr 2023



Von den **2.917** aktenmäßig dokumentierten Anliegen, welche im Jahr 2023 an die WPPA herangetragen wurden, wurden in **897 Fällen**, das entspricht ca. **31% aller Prüffälle** (2022: ca. 27%), Schäden durch Behandlungsfehler behauptet.

Von diesen behaupteten Schäden konnten noch im Jahr 2023 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 **62 Fällen finanzielle Entschädigungen** ausgehandelt werden.

**19 Fälle** der behaupteten Schäden wurden noch im Anfallsjahr 2023 in den **Patientenentschädigungsfonds (PF)** eingebracht. In den **Wiener Härtefonds (HF)** wurden noch keine Fälle eingebracht.

In **397 Fällen**, in denen Behandlungsfehler behauptet und die im Jahr 2023 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 HF oder PF möglich. Zudem gibt es **419 Fälle**, deren Überprüfung durch die WPPA noch nicht abgeschlossen ist.

Außer den 897 behaupteten Behandlungsschäden wurden insbesondere **2.020 Anliegen** bzw. Beschwerden zu folgenden sonstigen Themenbereichen eingebracht:

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

**Wartezeiten:** Hauptsächlich Beschwerden wegen zu langer Wartezeiten auf OP-Termine, MRT-/CT-Untersuchungen, Strahlentherapie sowie Wartezeiten in Spitalsambulanzen, aber auch Befundurgenzen.

**Kommunikationsprobleme:** Unfreundliches Verhalten von medizinischem Personal, mangelnde oder zu späte Auskunft an Patient\*innen/Bewohner\*innen und/oder deren Angehörige.

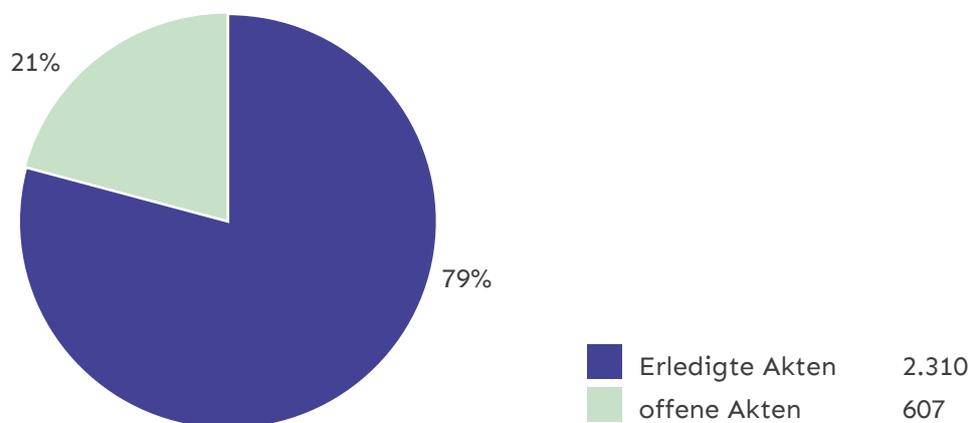
**Diverse Hilfestellungen** bei Betreuungs- und Versorgungsfragen, Zugang zu Kassenleistungen, Heilbehelfen/Hilfsmitteln, Medikamenten, Abklärung von Kosten für spezielle therapeutische Einrichtungen, Suche nach einem geeignetem Wohn- und Pflegeplatz, Hilfestellung für besondere Personengruppen, wie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

**Rechtsauskünfte:** Informationen über Patient\*innenrechte wie z.B. Einsicht in die Krankengeschichte, Bewohner\*innenrechte, Erwachsenenvertretung, Vorsorgevollmacht, Sterbeverfügung etc. Rechtliche Beratung und Errichtung von Patientenverfügungen.

### 2.1.2 Erledigungsstatistik 2023

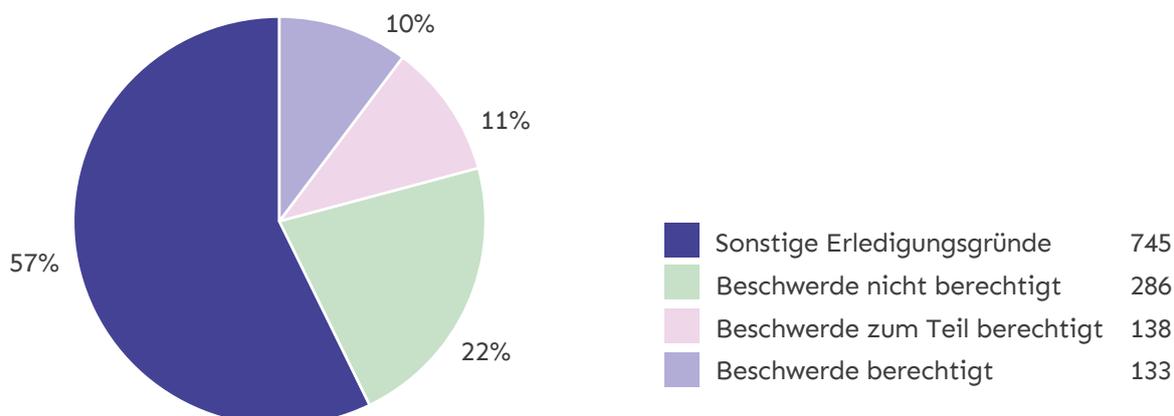
Aus der nachfolgenden Grafik ist ersichtlich, wie viele der im Jahr 2023 an die WPPA herangetragenen und aktenmäßig dokumentierten Anliegen noch im selben Jahr erledigt werden konnten.

#### 2.917 Akten insgesamt



Die nächste Grafik zeigt, wie viele der 2.310 erledigten Akten Beschwerden betrafen (1.302 Beschwerden) und wie viele davon mit welcher Erledigungsart abgeschlossen wurden. In ca. **21%** der Fälle waren die Beschwerden **berechtigt bzw. zum Teil berechtigt**, in ca. **22%** waren die Beschwerden **nicht berechtigt**. Unter „Sonstige Erledigungsgründe“ fallen z.B. Auskünfte oder Zurückziehung der Beschwerde (da z.B. die Beschwerdeführer\*innen vor Beendigung des Prüfverfahrens zu Gericht gegangen sind oder Strafanzeige erstattet, keine Vollmacht übermittelt oder sonst den Kontakt zur WPPA abgebrochen haben), aber auch allfällige Unzuständigkeiten der WPPA.

### 1.302 Beschwerden insgesamt



## 2.2 Entschädigungen im Jahr 2023

Auch im Berichtsjahr 2023 wurden, wie in den Vorjahren, an die WPPA 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 Schmerzengeld und sonstigen Schadenersatz. Zu den eingeholten Stellungnahmen der Ärzt\*innen werden Expertisen von Vertrauensärzt\*innen oder Gutachten von gerichtlich beideten Sachverständigen eingeholt. Diese Vorgehensweise ist für Ärzt\*innen und Patient\*innen kostenlos. Die Honorare von Sachverständigen werden von der WPPA, vom WiGev oder von Haftpflichtversicherungen bezahlt. In allen Fällen wird die\*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 WiGev ereignet haben, die Möglichkeit, eine finanzielle Hilfestellung im Rahmen des Freiwilligen Wiener Härtefonds zu erreichen.

Zudem 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.

### 2.2.1 Entschädigungsstatistik

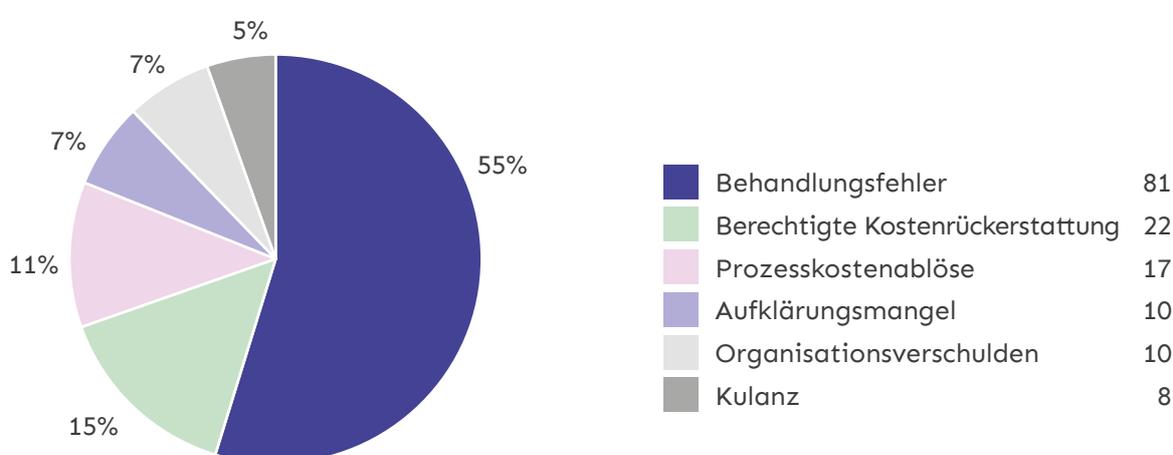
Im Jahr 2023 wurden in insgesamt 252 Schadensfällen finanzielle Entschädigungen in Höhe von **EUR 2.909.042,63** erzielt. Darin sind auch Fälle enthalten, die in den Vorjahren an die WPPA herangetragen und im Jahr 2023 entschädigt wurden.

**Diese Beträge wurden bezahlt aus:**

Haftpflichtversicherungen, WiGev und Sonstiges	€ 1.727.872,63
Wiener Härtefonds (HF)	€ 151.000,-
Patientenentschädigungsfonds (PF)	€ 1.030.170,-

**2.2.2 Entschädigungsgründe**

Die nachfolgende Grafik zeigt die Gründe für die im Haftungsweg (Haftpflichtversicherungen, WiGev, Schiedsstelle der Ärztekammer etc.) erreichten finanziellen Entschädigungen im Jahr 2023.

**EUR 1.727.872,63 finanzielle Entschädigungen****148 Fälle insgesamt****2.2.3 Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien sowie Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer für Wien 2023**

Im Berichtsjahr 2023 wurde die WPPA zu **71** Verhandlungen der Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien beigezogen.

Nach Durchführung einer mündlichen Verhandlung mit Erörterung des Sachverhalts mit den Patient\*innen sowie den betroffenen Ärzt\*innen konnte die Kommission in insgesamt **11 Fällen** eine Empfehlung zur Leistung von Entschädigungsbeträgen aussprechen bzw. Einigung der Parteien vor der Schiedsstelle erzielen. Somit konnten nach Durchführung einer mündlichen Verhandlung Entschädigungen mit einem Gesamtbetrag von **EUR 109.200,-** erreicht werden.

In **60 Fällen** konnte die Kommission mangels Anspruchsvoraussetzungen keine Empfehlung zur Leistung einer Entschädigung abgeben. In **13 dieser Fälle** zeigte sich jedoch 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 2023 wurde die WPPA zu keiner Verhandlung der Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer für Wien eingeladen.

### 2.2.4 Entschädigungen in den letzten 5 Jahren im Vergleich

Jahr	Gesamtzahl der Fälle	Gesamthöhe Entschädigungen
2019	370	€ 3.155.820,80
2020	415	€ 4.243.909,31
2021	348	€ 2.640.921,09
2022	244	€ 2.296.761,21
<b>2023</b>	<b>252</b>	<b>€ 2.909.042,63</b>

#### Entschädigungen Vergleich 2019 – 2023 (Aufteilung nach Quelle)



### 2.2.5 Gesamthöhe aller Entschädigungen seit Bestehen der WPPA

Seit Bestehen der WPPA hat diese bis zum 31.12.2023 in insgesamt **5.143 Schadensfällen** Entschädigungen in der Höhe von ca. **EUR 36,1 Mio.** erreicht. Dazu kommen noch die im Rahmen der Wiener Härtefallregelung ausbezahlten finanziellen Hilfen in der Gesamthöhe von ca. **EUR 6 Mio.**, sowie die im Rahmen des Wiener Patientenentschädigungsfonds geleisteten Entschädigungen in Höhe von rund **EUR 30,7 Mio.**

**Die WPPA hat somit seit ihrer Gründung im Jahr 1992 finanzielle Entschädigungen von insgesamt ca. EUR 72,8 Mio. für die Patient\*innen erreicht.**