



Jahresbericht der Patientenombudsstelle der Ärztekammer für Wien

Berichtszeitraum 2015

Jänner 2016



2015 JAHRESBERICHT

Überblick

Insgesamt hat die Anzahl der schriftlichen Beschwerden leicht abgenommen. Gab es im Jahr 2014 noch 1076 Beschwerden, so waren es 2015 „nur“ mehr 1006, das sind im monatlichen Durchschnitt 84 Beschwerden.

Die Telefonkontakte nahmen 2015 um 36 Prozent zu. Es wurden 4.702 Telefongespräche mit Patienten geführt, 2014 waren es 3.452.

An die Schiedsstelle der Ärztekammer für Wien wurden zehn Fälle übergeben, 2014 waren es 18. Die überwiegende Anzahl der Fälle betrifft Beschwerden über Spitäler.

Die Disziplinarstelle der ÖÄK mussten wir 2015 acht Mal bemühen. 2014 waren es noch 18 Beschwerden über niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, die wir an die Disziplinarstelle weiterreichen mussten.



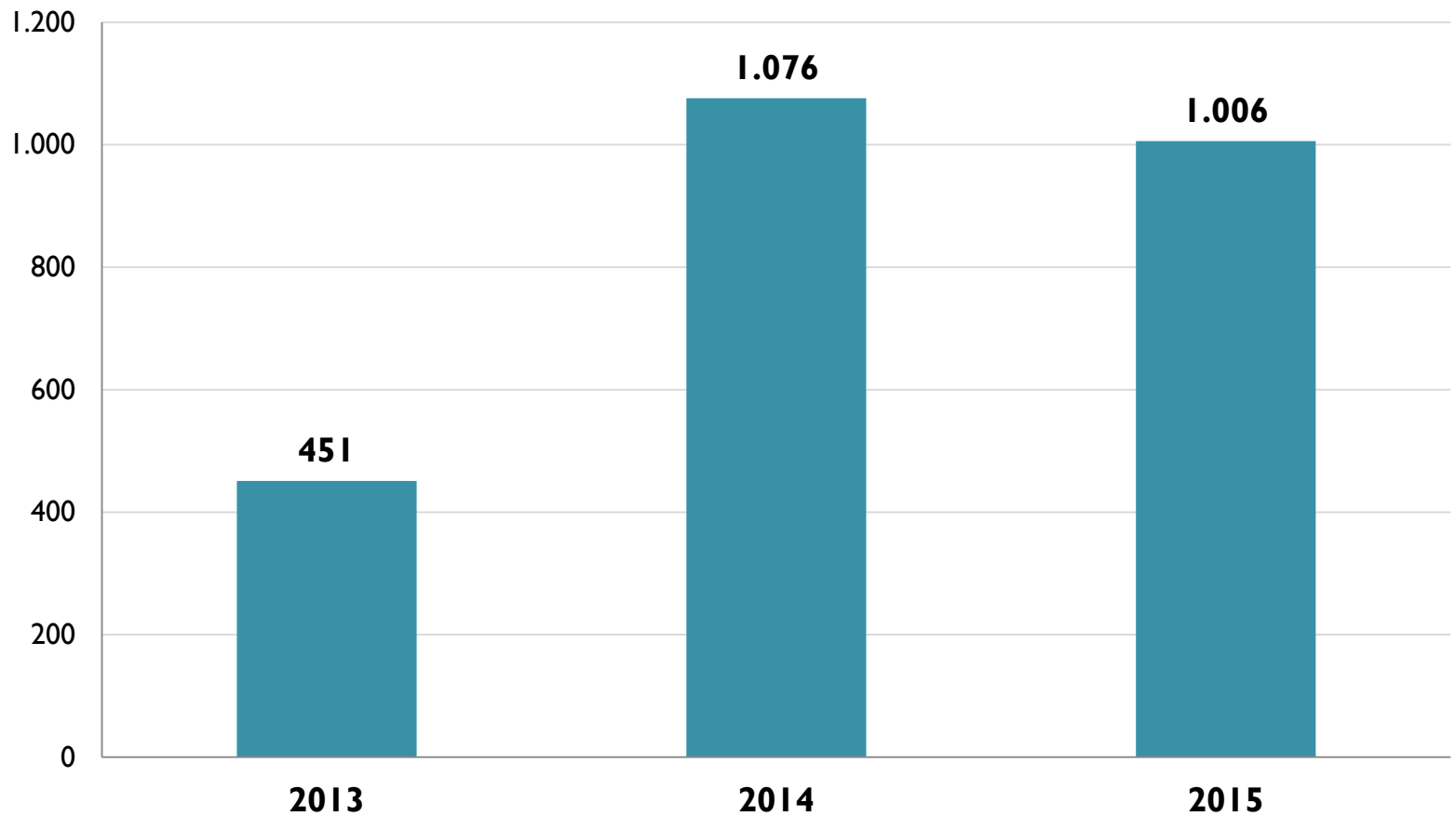
Kurzstatistik

	2013*	2014	2015	Veränderung zu 2014
Beschwerdefälle	451	1.076	1.006	-7%
Telefonkontakte	593	3.452	4.702	36%
Vorsprachen	16	20	15	-25%
Schiedsstelle	11	18	10	-44%
Disziplinarstelle	2	18	8	-56%
Beschwerden monatlich	113	90	84	-7%
Telefonkontakte monatlich	148	288	392	36%

* 2013 wurde die Patientenombudsstelle ab September aktiv

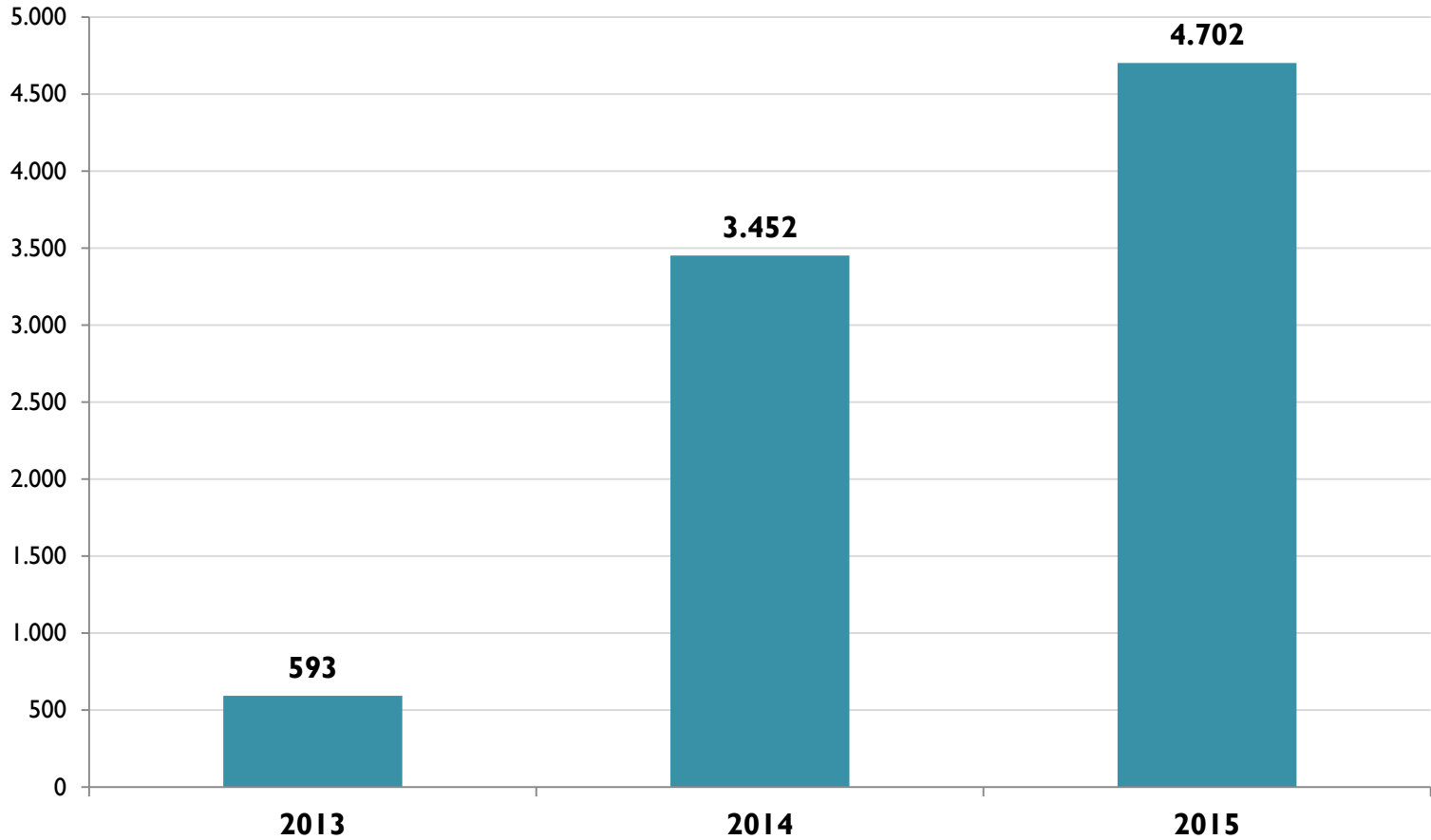


Patientenombudsstelle der Ärztekammer für Wien Beschwerdefälle der Jahre 2013, 2014 und 2015



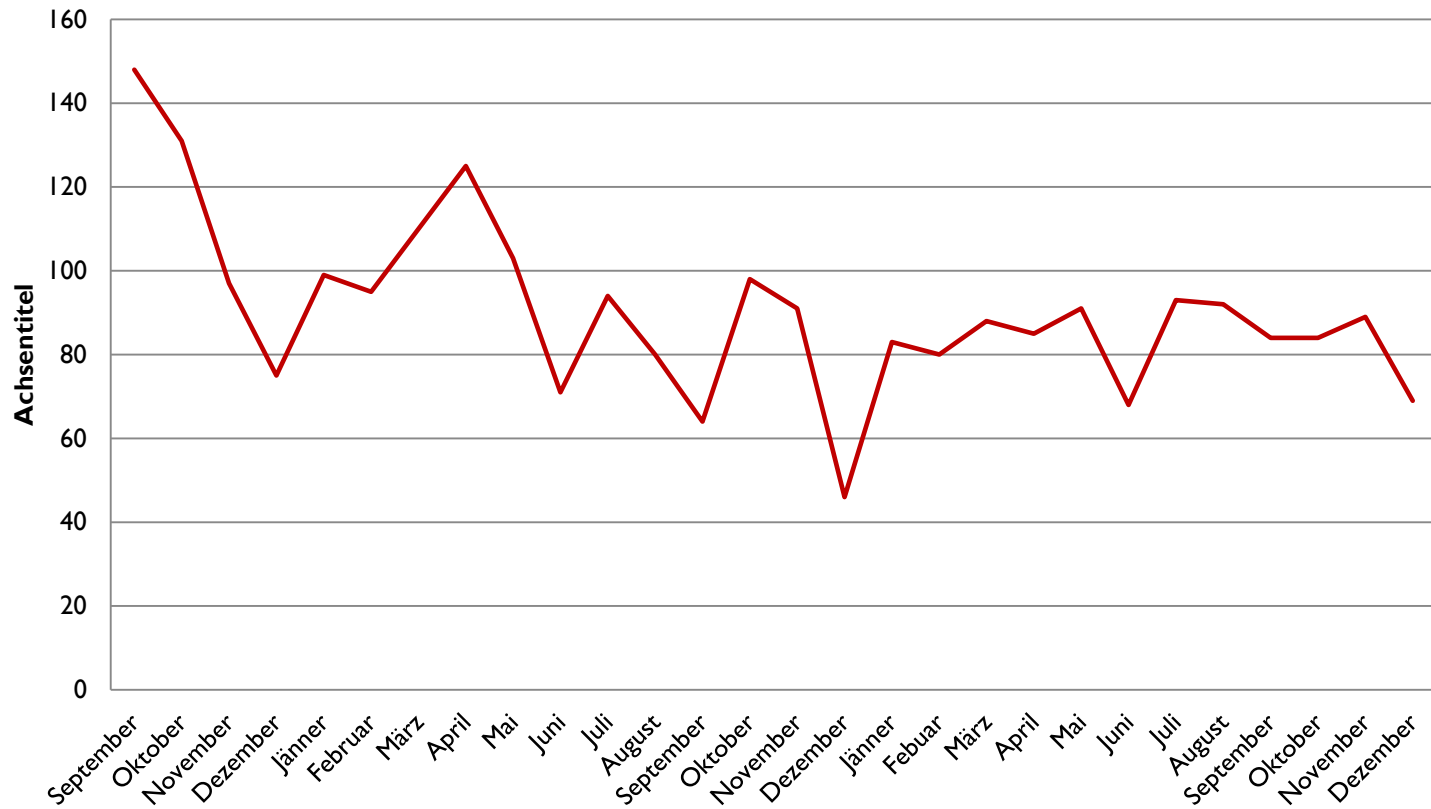


Telefonkontakte





Beschwerden pro Monat Beginnend September 2013 bis Dezember 2015





Anfragen und Beschwerden über soziale Einrichtungen

Die Anfragen und Beschwerden betreffend Krankenversicherungen, Pensionsversicherungen, Bundessozialamt, Sozialministerium und Rehabilitationseinrichtungen wie BBRZ nahmen 2015 deutlich zu.

2014 waren es 178 Beschwerden, so waren es 2015 bereits 211 Beschwerden oder eine Zunahme um 18,5 Prozent. Die meisten Beschwerden betrafen die Wiener Gebietskrankenkasse und die Pensionsversicherung für Arbeiter und Angestellte. Wobei zu betonen ist, dass sich alle Sozialversicherungsträger sehr bemühten, auf die einzelnen Beschwerden einzugehen und sehr oft befriedigende Lösungen – im Sinne der Patienten - gefunden werden konnten.

Insgesamt gab es eine äußerst aktive und sehr gute Zusammenarbeit zwischen der Sozialversicherung und der Patientenombudsstelle.



2015 JAHRESBERICHT



Die Beschwerden über die Krankenversicherungen betrafen meist Medikamente, Heilbehelfe und Hilfsmittel, die vom Chefarztlichen Dienst abgelehnt wurden. Eine geringere Anzahl der Beschwerden wurde wegen der Beendigung von Krankenständen durch Krankenversicherungsträger eingebracht, wobei diese Beschwerden meist von Personen vorgebracht wurden, die bereits eine sehr lange Krankheitsdauer hatten und oft an psychischen Erkrankungen leiden.

Bei Beschwerden die die Pensionsversicherung betroffen haben, ging es meist um nicht bewilligte Rehabilitationsaufenthalte von Menschen, die sich bereits in Pension befinden, oder um die Ablehnung von Pflegegelderhöhungen oder erstmalig zu gewähren.

Eine Anzahl von Beschwerdeführer suchten bei uns um Rat und Hilfe, nachdem es bereits negative Bescheide und/oder negative erstinstanzliche Urteile des Arbeits- und Sozialgericht gibt. Bei solch gelagerten Fällen konnten wir kaum aktiv helfen.



2015 JAHRESBERICHT



Intramuraler Bereich

Die Beschwerdefälle über den stationären Bereich nahmen am stärksten von allen Bereichen zu. Gab es 2014 noch 121 Beschwerdefälle, so stiegen diese 2015 um 19,8 Prozent auf 145 Fälle.

Diese Beschwerden bedürfen der meisten Zeitaufwendung, da oft eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers benötigt wird, um die Krankengeschichte aus dem Spital ausgehändigt zu bekommen. An dieser Stelle möchte ich mich für die gute Zusammenarbeit mit den Referaten der Ärztekammer für Wien bedanken, die uns mit ihren fachlichen Expertisen sehr unterstützen.

In einigen Fällen arbeiten wir mit unserer Schiedsstelle und der WPPA zusammen, um den Patientinnen und Patienten eine bestmögliche Hilfestellung zu ermöglichen.



Extramuraler Bereich

Im niedergelassenen Bereich gingen die Beschwerden insgesamt um - 6,5 Prozent zurück, wobei es in folgenden Fächern oft zu deutlichen Rückgängen kam.

Haut und Geschlechtskrankheiten	-42,1%
Chirurgie	-38,9%
Radiologie	-33,3%
Orthopädie	-29,5%
HNO	-28,0%
Augen	-13,6%
und Allgemeinmediziner	-8,5%

Den stärksten Rückgang gab es bei den anonymen Anfragen und Beschwerden -43,3%.

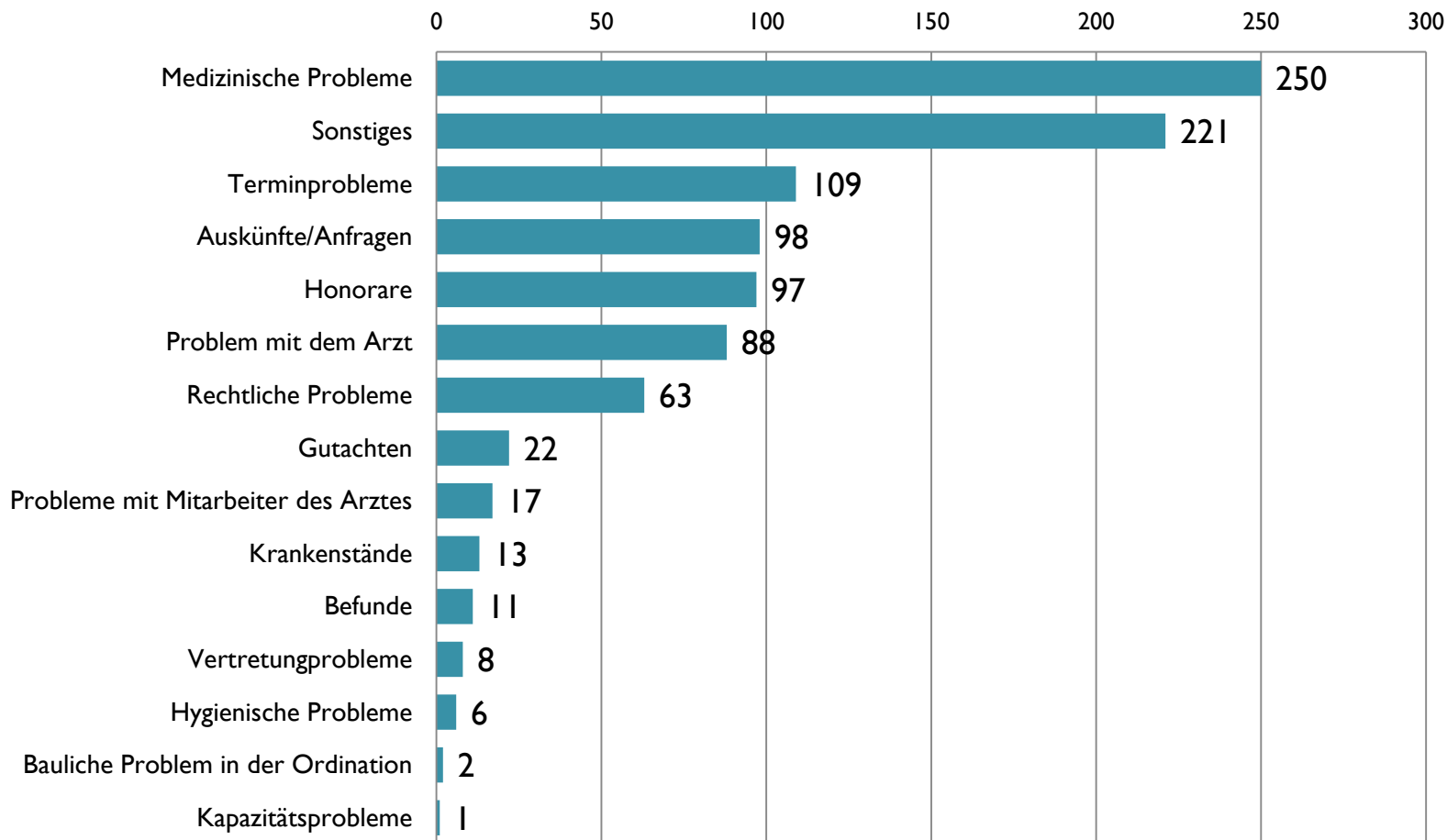


Die Anzahl der Beschwerden gliedern sich in folgende Problembereiche:

Medizinische Probleme	250
Sonstiges	221
Terminprobleme	109
Auskünfte/Anfragen	98
Honorare	97
Problem mit dem Arzt	88
Rechtliches Problem	63
Gutachten	22
Problem mit Mitarbeiter des Arztes	17
Krankenstände	13
Befunde	11
Vertretungsprobleme	8
Hygienisches Probleme	6
Bauliches Probleme in der Ordination	2
Kapazitätsprobleme	1



Problemzuordnung 2015



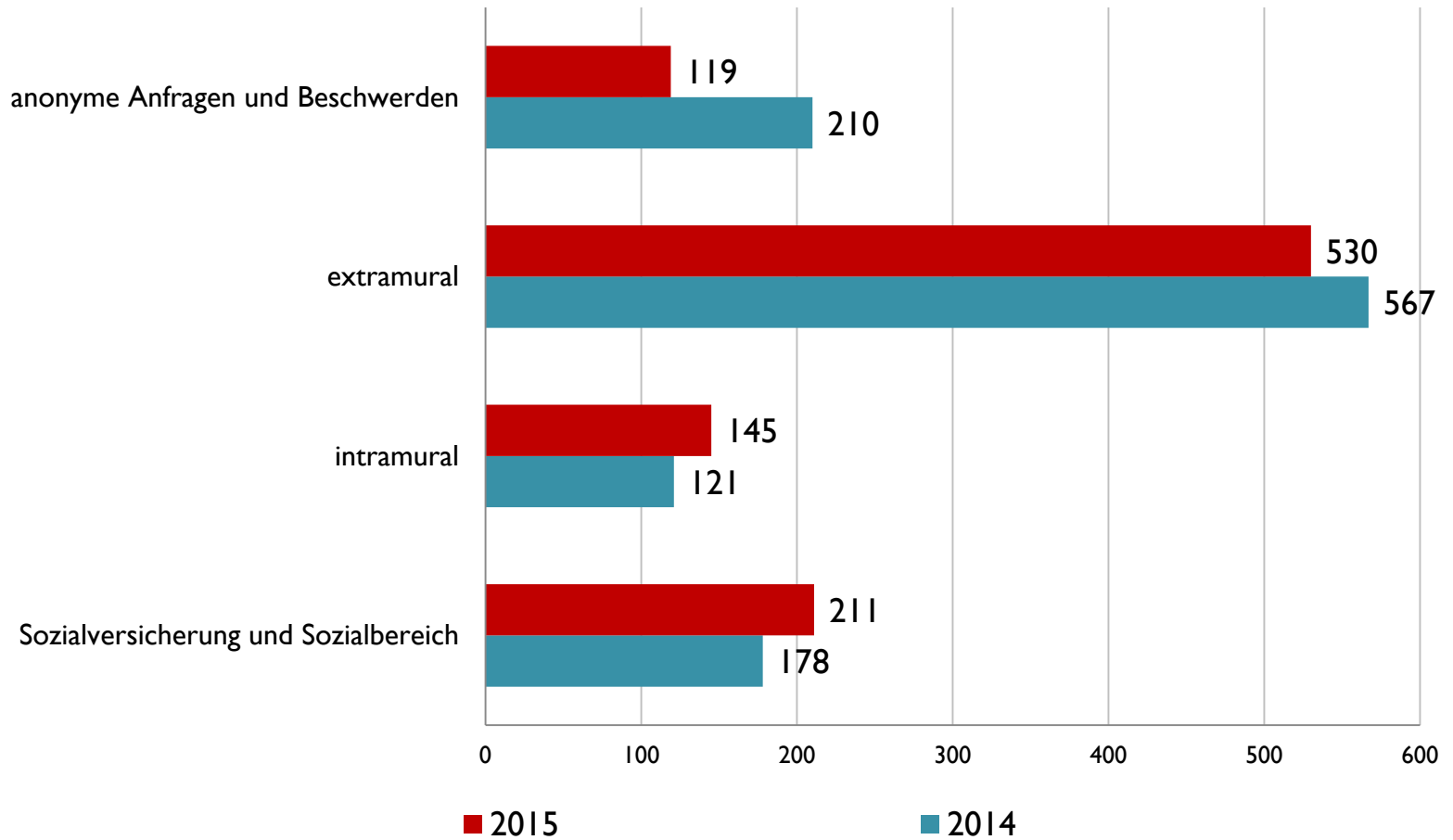


Die Anzahl der Beschwerden nach Hauptgruppen

Hauptgruppen	2014	2015	Veränderung zu 2014
Sozialversicherung und Sozialbereich	178	211	18,5%
intramural	121	145	19,8%
extramural	567	530	-6,5%
anonyme Anfragen und Beschwerden	210	119	-43,3%



Hauptgruppenvergleich 2014 zu 2015





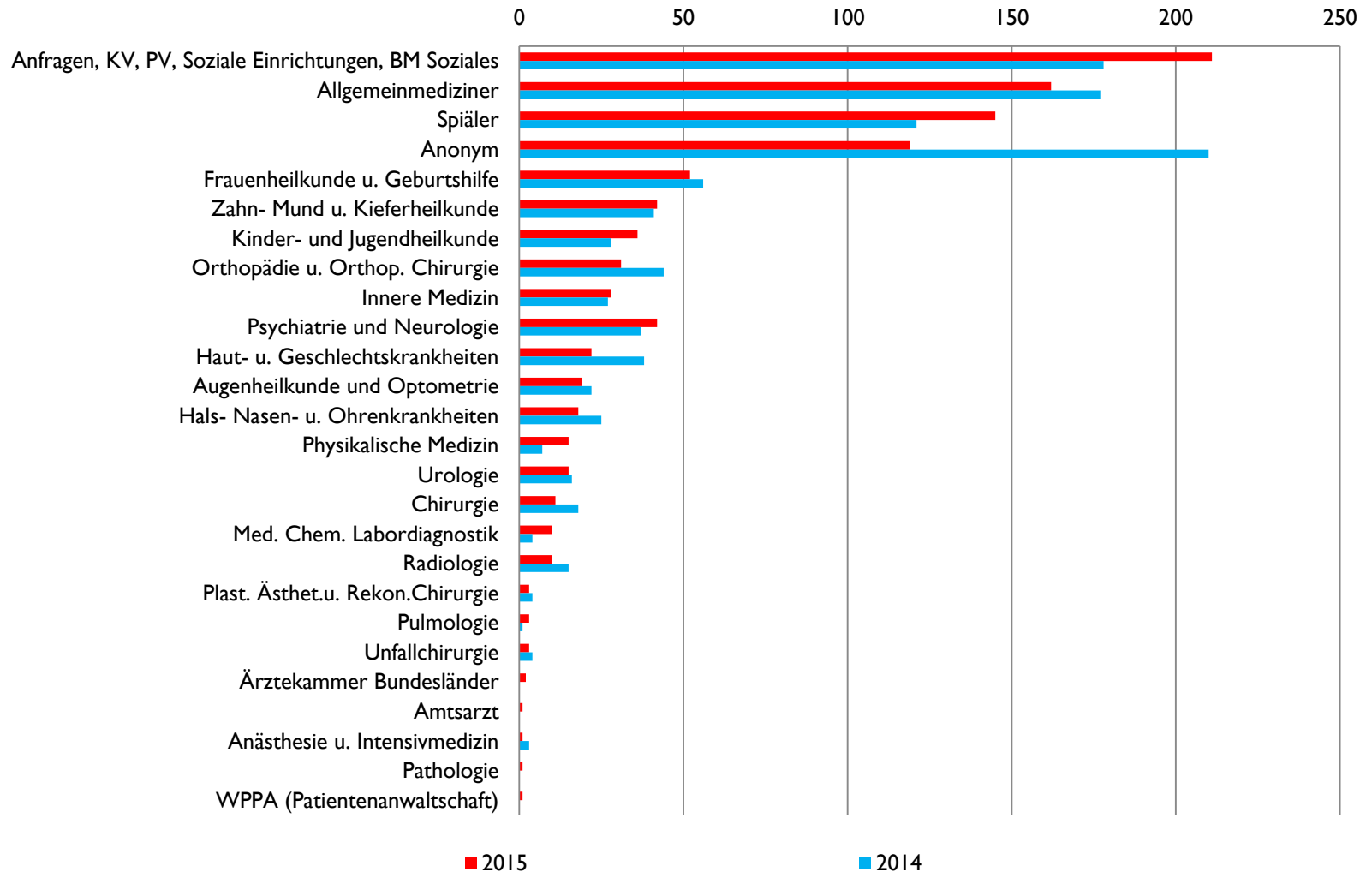
2015 JAHRESBERICHT



Fachrichtung (extramural)	2014	2015	Veränderung
Allgemeinmediziner	177	162	-8,5%
Frauenheilkunde u. Geburtshilfe	56	52	-7,1%
Zahn- Mund u. Kieferheilkunde	41	42	2,4%
Psychiatrie und Neurologie	37	42	13,5%
Kinder- und Jugendheilkunde	28	36	28,6%
Orthopädie u. Orthop. Chirurgie	44	31	-29,5%
Innere Medizin	27	28	3,7%
Haut- u. Geschlechtskrankheiten	38	22	-42,1%
Augenheilkunde und Optometrie	22	19	-13,6%
Hals- Nasen- u. Ohrenkrankheiten	25	18	-28,0%
Physikalische Medizin	7	15	114,3%
Urologie	16	15	-6,3%
Chirurgie	18	11	-38,9%
Med. Chem. Labordiagnostik	4	10	150,0%
Radiologie	15	10	-33,3%
Plast. Ästhet.u. Rekon.Chirurgie	4	3	-25,0%
Pulmologie	1	3	200,0%
Unfallchirurgie	4	3	-25,0%
Anästhesie u. Intensivmedizin	3	1	-66,7%
Pathologie	0	1	
Gesamt	567	507	-10,6%

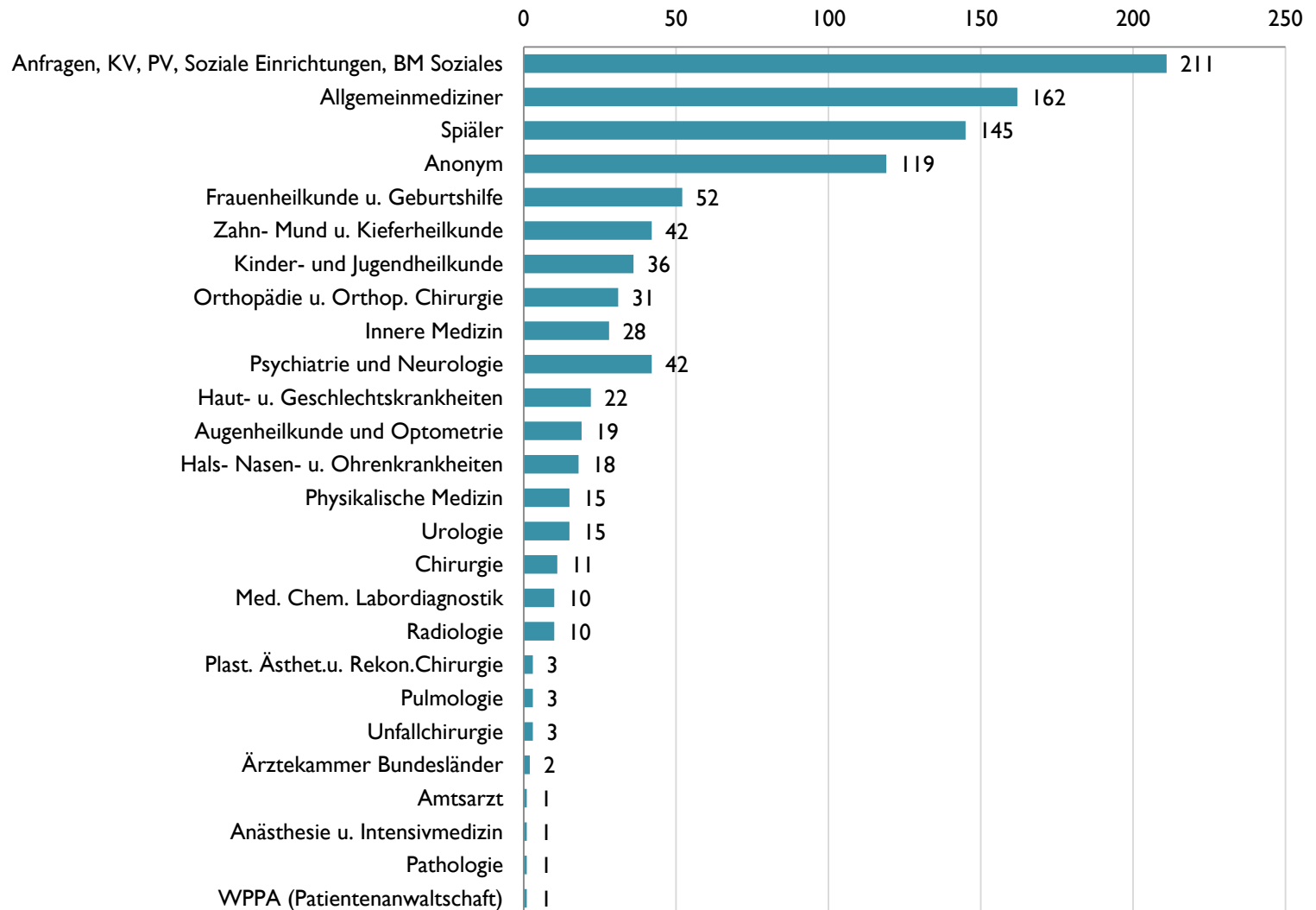


Detailvergleich 2014 zu 2015



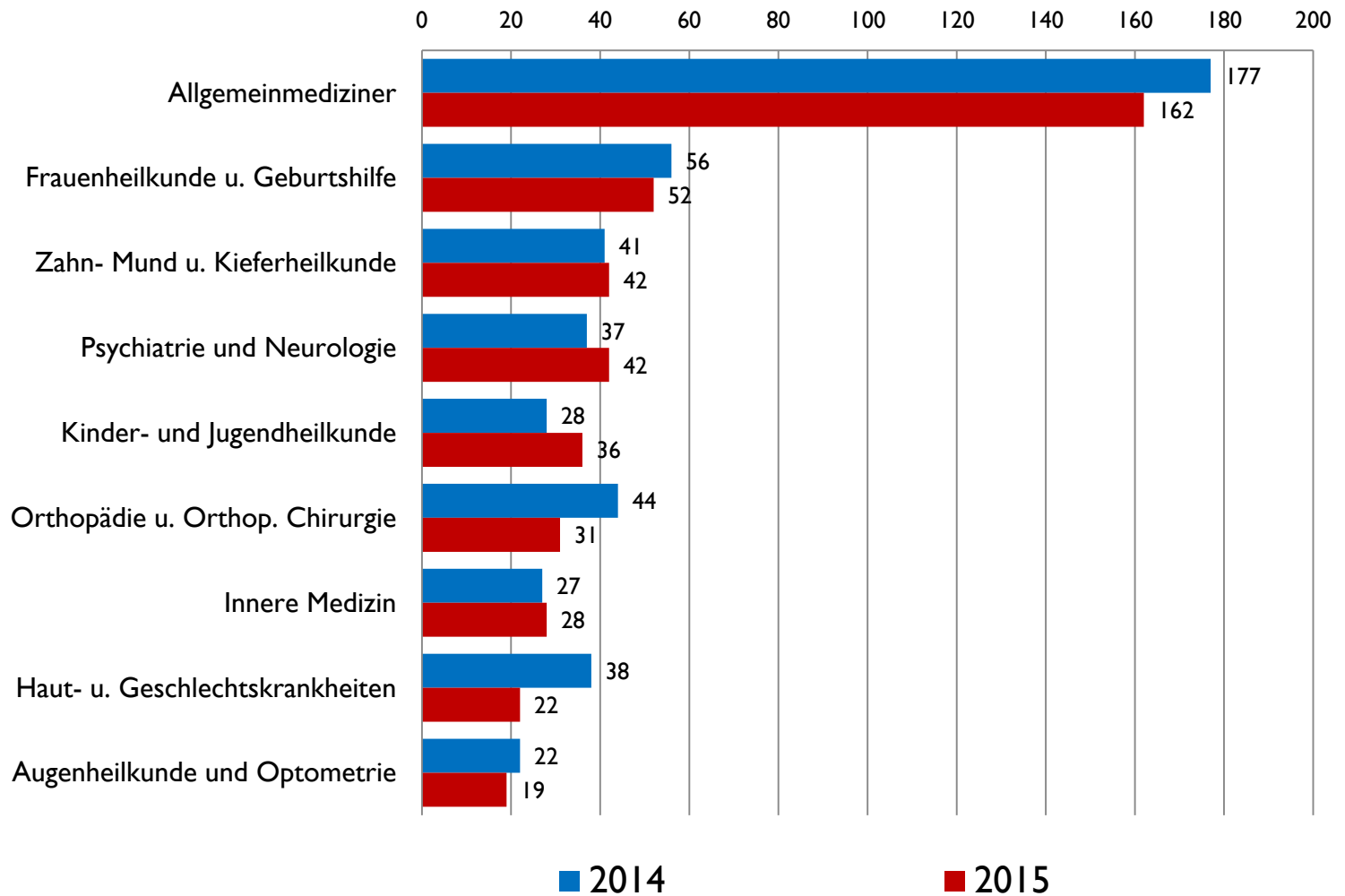


2015 Beschwerden im Detail





Die zehn häufigsten Beschwerdefächer im Vergleich (extramural)





Zusammenfassung

Bei den 2015 eingelangten Beschwerden überwiegen die medizinischen Probleme (250). Wobei die Beschwerden über Spitäler und deren ärztliches und pflegerisches Personal gegenüber dem Vorjahr deutlich zunahmen.

1. Einige Male wurden Patienten mit schweren Erkrankungen für operative Eingriffe in Spitäler aufgenommen und mit der Begründung „Personalmangel“ wieder nach Hause geschickt. Es dürfte in einigen KAV-Spitälern im Bereich der Anästhesie einen Personalmangel geben. Betreffend AKH kam diese Art von Beschwerde öfter vor.
2. Den zweiten Platz im Ranking nahmen Terminprobleme ein (109). Die Patienten beschwerten sich sehr häufig über lange Wartezeiten von mehreren Stunden, wobei die Kritiken über lange Wartezeiten in Spitalambulanzen in der zweiten Hälfte des Jahres zunahmen. Beschwerden über lange Wartezeiten bei CT und MRT Untersuchungen, wie auch Nuklearuntersuchungen nahmen im extramuralen Bereich zu. Im intramuralen Bereich sind es die Knie- und Hüftoperationen, wo sich Schmerzpatienten an uns wenden.



3. Ein ewig wiederkehrendes Thema sind „überhöhte“ Honorare (97) über die sich – meist Privatpatienten – manchmal zu Recht beschweren, wobei es auch Unverständnis von Kassenpatienten gibt, wenn der Arzt ein Honorar für Leistungen verlangt, die im Kassentarif nicht vorgesehen und daher auch nicht tarifiert sind.
Es wäre aus der Sicht der Patientenombudsstelle äußerst dringlich, eine – von den Fachgruppen akzeptierte – Honorarliste zu beschließen und diese den Ordinationen zur Verfügung zu stellen.
4. 88 Patienten hatten persönliche Probleme mit ihrem Arzt – meist sind es Allgemeinmediziner – wo ein Teil der Patienten aus der Ordination gewiesen oder der Behandlungsvertrag vonseiten des Arztes aufgekündigt wurde.



5. Es gab 63 Beschwerden, die ein rechtliches Problem als Hintergrund hatten. Sie betrafen öfters die Verschwiegenheitspflicht, wobei diese Fälle aus dem Bereich des Bundes durch Beamte an uns herangetragen wurden und betreffen die „Vertrauensärzte“ denen sich der Bund bedient.

Bei all diesen Beschwerden war es offensichtlich, dass die betroffenen Vertrauensärzte, die vollständige Anamnese des Patienten der Dienststelle mitteilten. Bei der Beantwortung der Beschwerden an uns, reagierten die jeweiligen Dienststellen meist mit der fadenscheinigen Antwort: „Das sehe die Dienstordnung vor“.

Aus meiner Sicht ein rechtlich unhaltbarer Zustand, da diese Vorgehensweise, Beamte und Gemeindebedienstete schlechter stellt als Arbeiter und Angestellte gegenüber deren Dienstgeber.



2015 JAHRESBERICHT



6. Die Beschwerden über Gutachten nahmen zu, wobei wir den Beschwerdeführern erklären, dass wir nicht die geeignete Anlaufstelle sind.
7. Die Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ordinationen waren sehr gering.
8. Die Beschwerden über Krankenstände betrafen überwiegend den Chefärztlichen Dienst der WGKK.
9. Unangenehm – zwar nur 11 Fälle betreffend – sind die Beschwerden über Ärzte und Ärztinnen, die ihren Patienten die angeforderten und nötigen Befunde nicht aushändigen. Bis jetzt ist es uns meist gelungen, oft erst nach mehrmaligen Interventionen, die Ärztin oder den Arzt zur Herausgabe zu bewegen.
10. Vertretungsbeschwerden sind nur in den Sommermonaten und Weihnachtsfeiertage ein Problem.
11. Beschwerden über hygienische Probleme waren selten.
12. Insgesamt fanden vier Ordinationsbesuche aufgrund von Beschwerden gemeinsam mit der ÖQMed statt.



Für den Inhalt verantwortlich: Franz Bittner
Franziskanerplatz 6/2, 1010 Wien