

# 20 Jahre Patientenschiedsstelle

## Was tun bei vermeintlichen Behandlungsfehlern? Die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer hilft seit zwei Jahrzehnten außergerichtlich, schnell, kostenlos und unbürokratisch.

### NÖ Ärztekammer als Vorreiter

Bereits Mitte der 80iger Jahre entstand die Idee einer Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten nach vermeintlich fehlerhaften ärztlichen Behandlungen. Wobei 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 rechtsuchenden 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



HR Dr. Gerald Bachinger

**HR Dr. Gerald Bachinger –  
„Was es wiegt, das hat es“**  
„Die Patienten-anwaltschaft arbeitet neben ihrer Funktion als gesetzliche Interessensvertretung auch im Bereich des Beschwerdemanagements. Dieses setzt sich in NÖ aus der Patienten-anwaltschaft, die eine erste Filterung der Beschwerden durchführt, aus der Patientenschiedsstelle, die ein sehr kompetenter Partner der Patienten-anwaltschaft ist und eine fachliche Bewertung ermöglicht, und dem Patientenentschädigungsfonds zusammen. Auch wenn wir wissen, dass wir uns in Qualitätsfragen nicht ausruhen dürfen, haben wir im Bereich des Beschwerdemanagements doch ein sehr hohes Niveau erreicht, mit dem wir durchaus zufrieden sein dürfen.“

„Fälle werden in der Schiedsstelle objektiv und sachlich aufgearbeitet und für einen Großteil positiv gelöst. Ich danke dem gesamten Team, das in den letzten Jahren in der Schiedsstelle tätig war, für die hervorragende Kooperation.“

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.

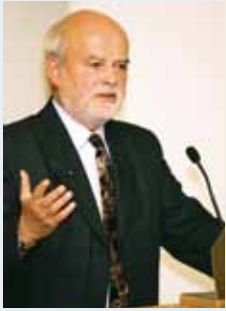
Sollte es trotz dieser Bemühungen zu keiner Einigung zwischen den beteiligten Parteien kommen, kann Klage bei Gericht eingebracht werden. Zivilrechtliche Verfahren sind jedoch kostenintensiv und dauern oft sehr lange. Der Prozessausgang ist ungewiss und birgt das Risiko, die gesamten Prozesskosten tragen 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“, betont Präsident Dr. Christoph Reisner, neuer ärztlicher Leiter der NÖ Patientenschiedsstelle.

### 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. Eine Erklärung, dass vor Beendigung kein zivilgerichtliches Verfahren eingeleitet wird sowie eine Zustimmung zur Weitergabe aller Daten und Informationen an die Schiedsstelle sind ebenfalls 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 Sachverständigengutachten eingeholt werden.



Präsident  
HR Dr. Kurt Leitzenberger

**Präsident HR Dr. Kurt Leitzenberger**

„Ich sehe die Schiedsstelle als weit bessere Möglichkeit, um problematische Fälle zu diskutieren als jedes gerichtliche Verfahren. Eine rechtlich richtige Lösung lässt sich zwar nur vor Gericht erwirken, sozial adäquater jedoch ist die Schiedsstelle.“

„Anfangs waren sowohl die Patienten als auch die Ärzte skeptisch, aber erwartungsvoll. Bald schon wandelte sich die-

se Stimmung in Akzeptanz und Dank. Die Mehrheit der Patienten kommt ohne Anwalt, was das Vertrauen in die Institution, die Kammer und die Ärzteschaft zeigt.“

„Als eine Folge unserer Arbeit werden heute Aufklärungsbögen lückenlos verwendet, eine Konsequenz der Arbeit auch von HR Dr. Bachinger. Wir waren auch Geburtshelfer des Patientenfonds, der auch bei fraglichem Mitverschulden eines Arztes geschädigten Patienten soziale Unterstützung zukommen lässt. Mein Dank gilt der Patientenanwaltschaft, den Versicherungen, die eine großartige Zusammenarbeit ermöglichen, sowie den Fachbeisitzern.“

**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. Präsident Dr. Reisner meint dazu: „Da die Entscheidung der Kommission lediglich eine Empfehlung ist, kann niemand gezwungen werden, die Entscheidung anzuerkennen. Das bedeutet, dass der Patient beziehungsweise die Patientin dennoch eine Klage bei Gericht einbringen kann. Es besteht allerdings eine hohe Kooperationsbereitschaft der betroffenen Ärztinnen und Ärzte, der NÖ Landesklinikenholding als Spitalerhalter und der Haftpflichtversicherungen, weshalb die Schiedsstelle der NÖ Ärztekammer seit vielen Jahren sehr erfolgreich arbeitet.“

**Knapp 1.500 Fälle wurden behandelt**

Zwischenzeitlich kann die Schiedsstelle auf exakt 1.485 Fälle zurückblicken. Im Durchschnitt der letzten zehn Jahre sind dies rund 95 Fälle pro Jahr. Diese hohe Zahl ist einerseits mit dem ständig steigenden Bekanntheitsgrad zu begründen, andererseits mit der sehr guten Zusammenarbeit mit der NÖ Pati-

entenanwaltschaft. Dazu kommt auch, dass die Erwartungen der Bevölkerung an die moderne Medizin in teilweise unrealistische Bereiche steigen, die nicht erfüllt werden können.

**„Nichtärztliche Fehler“ sind ein großes Problem**

Viele der Beschwerdefälle, die in der Schiedsstelle einlangen, 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.

„Letztlich aber sind es sehr häufig Kommunikationsmängel zwischen den PatientInnen und ihren Angehörigen einerseits und dem Personal des Krankenhauses beziehungsweise den ÄrztInnen andererseits, die im Vorwurf einer falschen Behandlung oder schlechten Betreuung enden“, so Präsident Dr. Reisner weiter.



OMR Dr. Peter Rainer-Harbach

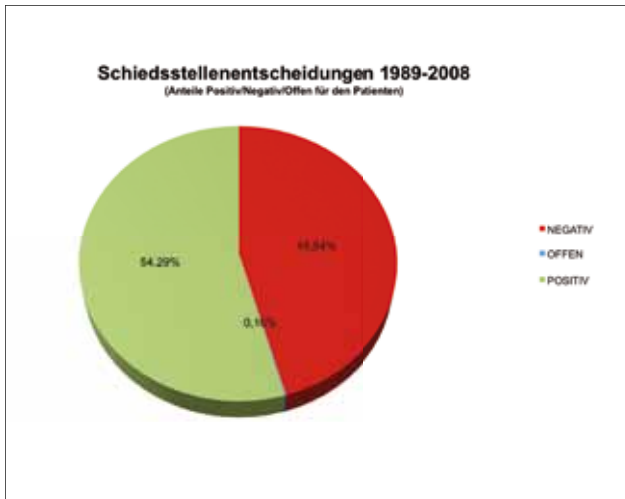
**OMR Dr. Peter Rainer-Harbach -  
vitia erunt, donec homines**

„Die Beziehung zwischen Arzt und Patient ist auf Vertrauen und Geborgenheit aufgebaut, wodurch ein Dialog entsteht. In der Schiedsstelle haben wir in der Regel jene Fälle bearbeitet, in denen dieses Verhältnis gestört ist. Wir haben versucht, das Vertrauen durch Aussprache wieder herzustellen.“

„Jedes ärztliche Handeln kann zu Komplikationen führen, auch wenn ein alltäglicher Eingriff durchgeführt wird. Der Arzt schuldet dem Patienten eine fachgerechte Behandlung sowie einen seriösen Umgang. Durch ständige berufliche Fortbildung muss er seinen Patienten die bestmögliche medizinische Behandlung garantieren können. Ein garantierter Erfolg, insbesondere eine garantierte Heilung, kann es in der Medizin jedoch niemals geben.“

## Mehr als 7.000.000 Euro für Patientinnen und Patienten

Von 1989 bis Ende 2008 wurden insgesamt 1429 Fälle an die Schiedsstelle herangetragen. In 46 Prozent der Fälle wurde der Antrag entweder zurückgewiesen oder von der Schiedsstelle keine Empfehlung für eine Schadensersatzleistung 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 7.029.365 Euro seitens der Versicherungen ausgesprochen. Die Patienten erhielten diese Summe unbürokratisch und ohne Kosten für das Verfahren. Dies entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 351.468 Euro pro Jahr.



Dr. Walter Schober

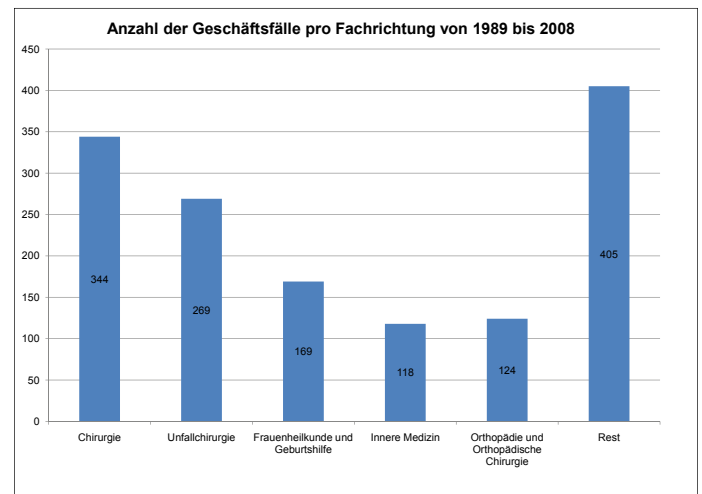
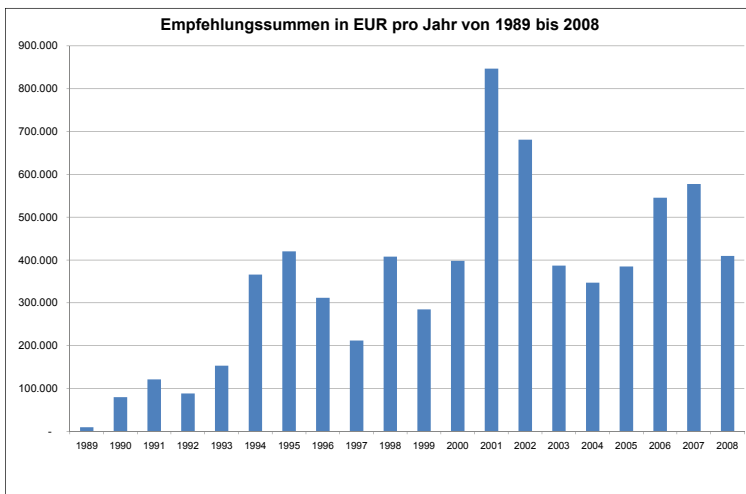
### Dr. Walter Schober

„Gerichtliche Verfahren sind sehr komplex, kostenintensiv und nehmen viel Zeit in Anspruch, was viele Patienten daran hindert zu klagen. Es dauert lange, bevor die Betroffenen die Möglichkeit bekommen, über ihre Sache zu reden, was oft ihr Hauptanliegen darstellt. Die Patientenschiedsstelle geht einen

deutlich anderen Weg. Ich bin beeindruckt von der Professionalität der Verfahren. Hier wird unbürokratisch, für den Patienten kostenlos und effizient gearbeitet. Durch die umsichtige Vorgangsweise sind auch die betroffenen Ärzte, die NÖ Landesklinikenholding sowie die Haftpflichtversicherungen äußerst kooperationsbereit. Patienten können ohne der Belastung, die ein gerichtliches Verfahren mit sich bringt, ihren Sachverhalt besprechen, und etwaige Missverständnisse können ausgemerzt werden.“

„Ich freue mich, den erfolgreichen Weg der bisherigen Schiedsstellenmitglieder fortzusetzen und bedanke mich im Namen der Richterinnen und Richter für den unermüdlischen Einsatz.“

Der Großteil der an die Schiedsstelle herangetragen Fälle bezieht sich auf die Chirurgie, gefolgt von der Unfallchirurgie und der Gynäkologie.





Präsident  
OA Dr. Christoph Reisner

### Präsident Dr. Christoph Reisner

„Wir sind sehr dankbar, dass es die Patientenanzwaltschaft gibt, die eine Filterfunktion erfüllt und etwa 100 Fälle pro Jahr an die Schiedsstelle heranträgt. Durch meine Arbeit im LK Wr. Neustadt habe ich die Schiedsstelle von beiden Seiten kennengelernt und sehr oft erlebt, dass finanzielle Entschädigung nur ein Randaspekt ist. Viele PatientInnen schätzen ein Forum, das ihre Beschwerden ernst nimmt. Leider ist

die Schiedsstelle oft die erste Stelle, in der mit den PatientInnen über ihre Probleme geredet wird - sicherlich ein großes Manko sowohl im niedergelassenen als auch im angestellten Bereich, wo immer mehr Bürokratie die Zeit für den einzelnen Patienten bzw. für die einzelne Patientin knapp werden lässt. Sollte sich daran nichts ändern, werden die Beschwerden weiter zunehmen.“

„Mein Dank gilt den Mitglieder der Kommission: HR Dr. Leitzenberger, Brigadier OMR Dr. Rainer-Harbach, Dr. Psick und dem früheren Kammeramtsdirektor HR Dr. Urban. Sie haben in den letzten 20 Jahren durch ihre Persönlichkeit dazu beigetragen, dass die NÖ Schiedsstelle zu dem geworden ist, was sie heute ist: Eine Einrichtung, in der seriöse Arbeit im Sinne des Patienten bzw. der Patientin und der Ärzteschaft geleistet wird.“

### 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.

Die Befassung des NÖ Patientenfonds schließt grundsätzliche eine Inanspruchnahme der Schiedsstelle aus.

### Zusammensetzung der Kommission

Nach 20 sehr erfolgreichen Jahren wurde nun die Schiedsstel-

lenkommission neu besetzt. Als Vorsitzender wurde Dr. Walter Schober, Richter am Arbeits- und Sozialgericht Wien, bestellt. Unterstützt wird er vom Ärztenanwalt, Mag. Markus Lechner. Die Funktion des ärztlichen Leiters übernimmt Präsident Dr. Christoph Reisner, sein Stellvertreter ist Vizepräsident Dr. Gerit Loibl, MSC. Weitere fünf ärztliche Beisitzer unterstützen die Arbeit der Schiedsstellenkommission. (bj)

### Kontakt

Ansprechpartner für die Schiedsstelle in der NÖ Ärztekammer ist Frau Michaela Hofians-Reiner, Telefon 01/537 51/213, Fax 01/537 51/208, E-Mail: hofians@arztnoe.at.

### MAG. BIRGIT JUNG

Ärztekammer für Niederösterreich

## Kostenlose „Erste Hilfe“ in Rechtsfragen für alle NÖ ÄrztInnen



*Die Ärztekammer bietet kostenlose „Erste Hilfe“ bei bestimmten, individuellen Problemfällen an, die mit der ärztlichen Berufsausübung in Zusammenhang stehen.*

*Zu diesem Zweck wurde die NÖ Ärztenanzwaltschaft ins Leben gerufen. Beim Ärztenanwalt Mag. Markus Lechner handelt es sich um einen erfahrenen Rechtsanwalt, der auf Arzt- und Medizinrecht spezialisiert ist.*

*Dieser unabhängige Ärztenanwalt hat hierbei die Funktion eines „Gatekeepers“ im für viele Ärztinnen und Ärzte unübersichtlichen Dschungel der Rechtsvorschriften. Er wird dabei behilflich sein, die notwendigen ersten Schritte richtig zu setzen.*

*Der NÖ Ärztenanwalt Mag. Markus Lechner steht ab sofort unter aezztenanwalt@arztnoe.at und der Nummer 01-53751/300 für kostenlose Anfragen von Ärztinnen und Ärzten aus Niederösterreich zur Verfügung.*