Beschwerdemöglichkeiten Patient:innen

Wenn Sie ein Problem mit einer Gesundheitseinrichtung oder einem:einer Gesundheitsdienstleister:in haben, gibt es verschiedene Stellen, die Sie bei der Durchsetzung Ihrer Rechte unterstützen können.

Wenn Sie ein Problem mit einer Gesundheitseinrichtung oder einem Gesundheitsdienstleister haben, gibt es in Österreich mehrere Stellen, die Sie unterstützen können.

Wichtig zu wissen:

- Das Bundesministerium kann keine Einzelfälle entscheiden oder Schadenersatz zusprechen.
- Schadenersatz oder strafrechtliche Fragen entscheiden ausschließlich die Gerichte.
- Für außergerichtliche Hilfe sind vor allem die Patient:innenanwaltschaften der Bundesländer zuständig.

Wenn Sie sich nicht sicher sind:

In den meisten Fällen sind die Patient:innenanwaltschaften (auch „Patient:innenvertretungen“) die erste Anlaufstelle.

Sie beraten kostenlos, unabhängig und vertraulich – und unterstützen bei Beschwerden, Klärung oder Vermittlung.

Zuständig ist immer die Patient:innenanwaltschaft des Bundeslandes, in dem die Behandlung stattgefunden hat.

Kontaktübersicht:
https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/institutionen/patientenanwalt

Welche Einrichtung für Sie zuständig ist, hängt zum Beispiel davon ab:

- ➔ Wo fand die Behandlung statt?
  - z. B. Ordination, Krankenhaus, Pflegeheim (Definitionen stehen jeweils am Kapitelanfang)
- ➔ Um welchen Gesundheitsberuf geht es?
  - z. B. Ärzt:innen, Psychotherapie, Zahnärzt:innen, Pflege, Hebammen
- ➔ Was ist Ihr Ziel?
  - außergerichtliche Klärung, Berufsaufsicht/Disziplinarrecht, oder Schadenersatz über GericDie Patient:innenanwaltschaften (Patient:innenvertretungen) in jedem Bundesland sind die wichtigste erste Anlaufstelle. Sie und weitere relevante Einrichtungen werden im Folgenden kurz vorgestellt.

Patient:innenanwaltschaften (Patient:innenvertretungen)

Die Patient:innenanwaltschaften sind in den meisten Fällen die erste und zentrale Anlaufstelle bei Problemen im Gesundheits- und Pflegebereich.
Sie beraten kostenlos, unabhängig und vertraulich.

Zuständigkeitsbereich (je nach Bundesland):

- Krankenanstalten (Spitäler)
- Pflegeheime
- mobile Pflege- und Betreuungsdienste
- in vielen Bundesländern auch Ordinationen (niedergelassener Bereich)

Zuständig ist immer die Patient:innenanwaltschaft des Bundeslandes, in dem die Behandlung stattgefunden hat.
Übersicht und Kontaktdaten:
https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/institutionen/patientenanwalt

II. Behandlungen in Krankenanstalten

Was ist eine Krankenanstalt?
Krankenanstalten sind Krankenhäuser oder Spitäler, in denen Patient:innen stationär aufgenommen und medizinisch versorgt werden (z. B. Landeskrankenhaus, Universitätsklinik, Ordens- oder Privatspital). Auch selbständige Ambulatorien, in denen Patienten nicht stationär aufgenommen werden, gelten als Krankenanstalten (z. B. Röntgen-Ambulatorium).

1. Patient:innenentschädigungsfonds

In jedem Bundesland gibt es einen Patient:innenentschädigungsfonds. Dieser kann in bestimmten Fällen eine finanzielle Entschädigung leisten, wenn Patient:innen durch eine Behandlung in einer öffentlichen oder privat-gemeinnützigen Krankenanstalt geschädigt wurden.

Wichtig:

- Es besteht kein Rechtsanspruch auf Entschädigung.
- Voraussetzungen und Verfahren unterscheiden sich je nach Bundesland.
- Die Patient:innenanwaltschaften (siehe Punkt I) unterstützen bei der Antragstellung und Klärung.

2. Schlichtungsstellen

Einige Krankenanstaltenträger richten freiwillige Schlichtungsstellen ein, um Konflikte außergerichtlich zu klären. Ob eine solche Stelle vorhanden ist, erfahren Sie direkt bei der jeweiligen Krankenanstalt.

Auch die Ärztekammer betreibt Schlichtungsstellen, die zum Teil sowohl den niedergelassenen Bereich als auch Krankenanstalten abdecken (siehe Punkt III.1).

III. Behandlungen im niedergelassenen Bereich

Was bedeutet „niedergelassener Bereich“?
Damit sind Ordinationen bzw. Praxen von Ärztinnen und Ärzten gemeint, in denen Patient:innen ambulant behandelt werden – also ohne stationäre Aufnahme, im Gegensatz zu Spitälern oder Krankenanstalten.

1. Schlichtungsstellen

Viele Landesärztekammern betreiben Schlichtungsstellen, um Konflikte zwischen Patient:innen und Ärzt:innen außergerichtlich zu klären.

Wesentliche Merkmale:-

- Die Teilnahme ist freiwillig – sowohl für Patient:innen als auch für Ärzt:innen.
- Der Fall wird von einer unabhängigen Schlichtungskommission geprüft.
- Wird ein Fehlverhalten festgestellt, kann eine Entschädigungszahlung empfohlen werden (es handelt sich aber nicht um einen Rechtsanspruch).

Weitere Informationen und Kontaktdaten:
👉 https://www.aerztekammer.at/patientenschlichtungsstelle

2. Disziplinarrecht

Ärzt:innen unterliegen zusätzlich einem eigenen Disziplinarrecht. Sie begehen ein Disziplinarvergehen (gemäß § 136 Ärztegesetz), wenn sie zum Beispiel

- das Ansehen des ärztlichen Berufs schädigen oder
- gesetzliche Berufspflichten verletzen.

Mögliche Disziplinarstrafen sind:

- schriftlicher Verweis
- Geldstrafe (bis zu 36.340 Euro)
- befristetes Berufsverbot
- Streichung aus der Ärzteliste

Wichtig:

- Ein Disziplinarverfahren löst keine Konflikte zwischen Patient:innen und Ärzt:innen und entscheidet nicht über Schadenersatz.
- Es werden keine Auskünfte über laufende oder abgeschlossene Disziplinarverfahren erteilt.

Wichtiger Hinweis: Wenn Sie das Gefühl haben, durch eine Behandlung persönlich zu Schaden gekommen zu sein, möchten wir Sie darauf hinweisen, dass finanzielle Ansprüche (z. B. Schadenersatz) ausschließlich über ein Zivilgericht geltend gemacht werden können.

Ein Disziplinarverfahren kann berufliches Fehlverhalten prüfen, dient jedoch nicht der Durchsetzung von Entschädigungen für Patient:innen.

Das Verfahren wird vom Disziplinarrat der Österreichischen Ärztekammer geführt. Anzeigen können schriftlich bei der Österreichischen Ärztekammer oder bei einer Landesärztekammer eingebracht werden.

Weitere Informationen:
👉 https://www.aerztekammer.at/disziplinarrat

IV. Psychotherapie, Klinische Psychologie, Gesundheitspsychologie und Musiktherapie

Bei Problemen im Zusammenhang mit einer Behandlung in diesen Berufsgruppen gibt es mehrere Möglichkeiten der Anlaufstelle.

1. Verwaltungsbehörde und Gerichte

- Bei zivilrechtlichen Ansprüchen (z. B. Schadenersatz) oder strafrechtlichen Vorwürfen kann der Fall direkt bei einem ordentlichen Gericht eingebracht werden.
- Zusätzlich besteht die Möglichkeit, eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde zu erstatten. Zuständig ist jene Behörde, in deren Gebiet die Berufsausübung stattgefunden hat.

2. Außergerichtliche Klärung durch Beschwerde- und Schlichtungsstellen

Je nach Bundesland stehen folgende Stellen zur Verfügung:

- Patient:innenanwaltschaften (siehe Punkt I)
- Ethik-, Beschwerde- und Schlichtungsstellen der freiwilligen Berufsverbände

Diese Stellen können bei möglichen Behandlungsfehlern eine außergerichtliche Klärung oder Schlichtung anbieten.
Die Teilnahme erfolgt überwiegend freiwillig.

👉 Kontaktdaten der einschlägigen Berufsverbände und Beschwerdestellen finden Sie hier:
[Download Länder Ansprechstellen PTH–GPL–KPL–MUTH]

3. Maßnahmen bei schwerwiegenden Pflichtverletzungen

Bei gravierenden Verstößen gegen Berufspflichten kann die Berufsberechtigung eingeschränkt oder entzogen werden – etwa bei Verlust der Vertrauenswürdigkeit oder der gesundheitlichen Eignung.

- Zuständig für diese Verfahren ist die Landeshauptfrau / der Landeshauptmann des jeweiligen Bundeslandes, in deren:dessen Gebiet die Berufsausübung stattgefunden hat.
- Mögliche Maßnahmen sind z. B.
    - eine förmliche Entschuldigung,
    - die Anordnung einer Supervision oder Eigentherapie,
    - oder eine vorläufige Untersagung der Berufsausübung für die Dauer des Verfahrens oder einer Behandlung.

👉 Kontaktdaten der zuständigen Stellen finden Sie ebenfalls hier:
[Download Länder Ansprechstellen PTH–GPL–KPL–MUTH]

VI. Zahnärzt:innen

1. Zuständigkeit der Gerichte

Fragen im Zusammenhang mit zahnärztlichen Behandlungen, deren Verrechnung oder einem möglichen Schadenersatz sind zivilrechtliche Angelegenheiten.
Daher sind grundsätzlich die ordentlichen Gerichte zuständig – nicht das Bundesministerium und nicht die Österreichische Zahnärztekammer.

2. Patient:innenanwaltschaften

Für **patientenrechtliche Unterstützung** wird empfohlen, sich an die **Patient:innenanwaltschaften** des jeweiligen Bundeslandes zu wenden (siehe Punkt I).

3. Patient:innenschlichtungsverfahren

Zusätzlich können Streitigkeiten zwischen Patient:innen und Zahnärzt:innen außergerichtlich geschlichtet werden:

- in den Patientenschlichtungsstellen der Landeszahnärztekammern
- sowie in der Bundespatientenschlichtungsstelle bei der Österreichischen Zahnärztekammer (als Berufungsinstanz)

In jeder Schlichtungsstelle ist auch eine rechtskundige Vertretung der Patient:innen eingebunden – diese wird von der jeweiligen Patient:innenanwaltschaft entsandt.
Damit ist sichergestellt, dass die Interessen der Patient:innen gewahrt sind.

VII. Hebammen

Für Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Tätigkeit von Hebammen wird empfohlen, sich an die Patient:innenanwaltschaft des jeweiligen Bundeslandes zu wenden (siehe Punkt I).

VIII. Sonstige Gesundheitsberufe

Dies betrifft insbesondere:

- Gesundheits- und Krankenpflege
- medizinisch-therapeutisch-diagnostische Gesundheitsberufe

Auch hier wird empfohlen, sich bei Beschwerden an die Patient:innenanwaltschaften der Bundesländer zu wenden (siehe Punkt I).

IX. Selbsthilfegruppen

Unabhängig von einzelnen Konfliktfällen gibt es in Österreich zahlreiche Selbsthilfegruppen für Menschen mit chronischen oder schweren Erkrankungen.
Eine Suchfunktion und weitere Informationen finden Sie unter:

👉 https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/institutionen/arge-selbsthilfe