

Abs. 7, Wohnbaugesetz). Hinter dieser Art von Beschwerden stecken meist schwierige menschliche Schicksale. Eine junge albanische Witwe beispielsweise, deren Mann bei einem schweren Arbeitsunfall ums Leben gekommen war, hat bei der Wohngeldkommission einen Antrag auf nochmalige Behandlung des Ansuchens ihres verstorbenen Mannes gestellt. Das Ansuchen um Wohngeld wurde angenommen, aber das Wohngeld konnte nicht ausbezahlt werden, weil das für Nicht-EU-Bürger bestimmte Kapitel ausgeschöpft war (299/2013). Es war in solchen Fällen sehr schwierig diese gesetzliche Regelung zu erklären (685/13). In allen Fällen, in denen die Nicht-EU-Bürger Antragsteller gegen die Archivierung ihres Ansuchens vor Gericht zogen, musste das Wobi das Wohngeld nachzahlen.

Im Sinne der Transparenz und des Respekts sollte vom Wobi im September 2013 einen Rundbrief für alle Nicht-EU-Antragsteller versendet werden, in welchem darauf hingewiesen wird, dass die vorgesehenen Mittel aufgebraucht sind und in welchem die Bürgerinnen und Bürger aufgefordert werden, sich beim Sozialsprengel um den Mietenbeitrag zu bemühen. Leider wurde dieser Brief nicht verschickt, weil das zuständige Assessorat sein Veto eingelegt hat.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI Mietern über mangelnde Transparenz bei der Kondominiumsabrechnung, Klagen über zu hohe Kosten der Spesen und Klagen über das **Verhalten der Mitbewohner**. Nicht selten gestaltet sich nämlich das Zusammenleben von Menschen schwierig, die unterschiedlicher Herkunft und Sprache sind und unterschiedliche Sitten und Gebräuche haben. Beim Thema Wohnen äußert sich die Problematik der Einwanderung mit besonderer Schärfe und Dringlichkeit. Integration spielt hier nicht mehr nur die Rolle eines politischen Begriffes, sondern wird tagtäglich zur gelebten Herausforderung aller Beteiligten. Aber auch unter einheimischen Mietern gestaltet sich das Zusammenleben nicht immer einfach und friedlich. Da kann es immer wieder geschehen, dass sich Mieter nicht an den dafür zuständigen Kondominiumsverwalter wenden, sondern den Weg zur Volksanwaltschaft einschlagen.

Der Sanitätsbetrieb

Das L.G. 1988/33 weist der Volksanwältin in Art. 15 die Befugnis zu, im Falle von Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Funktionsstörungen im Rahmen des Landesgesundheitsdienstes tätig zu werden. (vgl. auch Art. 2 L.G. 3/2010 in Verbindung mit Art. 15 LG 1988/33). Erfahrungsgemäß wenden sich im Gesundheitsbereich jene Patienten an die Volksanwaltschaft, welche Bedenken haben, ihre Beschwerden im Krankenhaus selbst vorzubringen, und die sich von einer unparteilichen, neutralen Einrichtung besser beraten fühlen.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Gesundheitsbezirken hat sich in den letzten Jahren bewährt: Durch die gut besuchten monatlichen Sprechstunden der von mir beauftragten **Expertin für Patientenliegen** in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck konnten die Kontakte zu den Patienten und zu den Ärzten gepflegt werden.

Im Berichtsjahr sind die Fälle der Patientinnen und Patienten von 248 auf 361 gestiegen.

Die registrierten Beratungen waren 258 (rund 70 %) und die angelegten Akten 103 (ca 30 %) zeigen, dass die Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft auch im Gesundheitsbereich wichtig ist. Von den 103 neu angelegten Akten betrafen 75 Beschwerden die Verwaltung. Dabei ging es z.B. um die Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes und die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken und Schwierigkeiten eine Fachvisite vorzunehmen.

Das Hauptthema in diesem Jahr war die **Ticketbefreiung**: Seit November 2012 sind alle Patientinnen und Patienten, die Anrecht auf eine Ticketbefreiungen aus Einkommensgründen haben, in einem eigenen Verzeichnis erfasst. Die entsprechende Befreiung kann nur dann angewendet werden, wenn der Code der Ticketbefreiung auf der ärztlichen Verschreibung aufscheint. Wenn aus irgendeinem Grund dieser Code nicht eingetragen wird, ist die Patientin oder der Patient verpflichtet, das Ticket zu zahlen. Für die meisten Betroffenen war es nicht nachvollziehbar, dass in

Zeiten der allgemeinen Datenvernetzung, wo jede ärztliche Verschreibung per Computer ausgestellt wird, die Angaben der Patientinnen und Patienten und somit auch der Code der Ticketbefreiung nicht automatisch aufscheinen. Unmut hat die gesetzliche Bestimmung hervorgerufen, welche vorsieht, dass die Bürgerinnen und Bürger die Ärzteschaft darauf aufmerksam machen müssen, dass sie ticketbefreit sind und diese Befreiung auch beanspruchen wollen.

In einigen Fällen mussten auch EU- Bürger hohe Rechnungen für stationäre Aufenthalte im Krankenhaus bezahlen, weil ihnen nicht bewusst war, dass auch sie bestimmte Voraussetzungen vorweisen müssen, um die Leistungen des öffentlichen Gesundheitssystems zu beanspruchen.

Beschwerden ärztliche Behandlungsfehler

28 Beschwerden hatten einen angeblichen ärztlichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind meist komplex und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern die Volksanwaltschaft als erstes versucht, den Vorfall genau abzuklären. Als zweites wird dann eine akzeptable außergerichtliche Einigung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb angestrebt. Erwähnenswert ist dabei insbesondere die gute Zusammenarbeit mit den Ärzten des Gesundheitsbezirkes Meran und jenen des Gesundheitsbezirkes Bruneck.

Immer noch Schwierigkeiten gibt es mit der einen oder anderen Krankenhausedirektion, welche eine ärztliche Stellungnahme verweigert. In mehr als einem Fall behauptete die Direktion, dass der Vertrag mit der Versicherung keine Stellungnahmen an Dritte gestattet. Diese Erklärung konnte von der Volksanwaltschaft natürlich nicht akzeptiert werden, weil die Gesundheitsbezirke eine einzige Versicherung haben: Demnach ist es nicht nachvollziehbar, dass beispielsweise das Krankenhaus Brixen und Meran die Stellungnahme der Ärzte liefern, und andere Krankenhäuser die Stellungnahme verweigern.

Um die Bürger – immer nach erfolgter Feststellung der Verantwortlichkeit des Gesundheitsbezirkes für die aufgetretenen Schäden – in ihren oft

schwierigen Bemühungen um Schadenersatz zu unterstützen, hat die Volksanwaltschaft in den letzten Jahren die **Beziehungen zu den Versicherungen** ausgebaut und fungiert als Sprachrohr für die Kommunikation zwischen Bürgern und Versicherungen. Wir wollen den Patienten damit viele Unannehmlichkeiten, so etwa überlange Wartezeiten, Schwierigkeiten bei der Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme oder auch Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den Versicherungsträgern, ersparen.

Große Klagen gab es über die oft unzumutbaren Bearbeitungszeiten der Versicherung des Südtiroler Sanitätsbetriebes. Trotz der monatlichen Aufforderungen und Mahnungen lässt das Ergebnis der Schadenersatzforderung auch über ein ganzes Jahr lang auf sich warten.

Die für den gesamten Sanitätsbetrieb zuständige Versicherung Uniqa hat im Berichtsjahr ihre Vorgangsweise bei der Überprüfung der Schadensmeldungen zu Ungunsten der Patienten verschärft. Noch vor fünf, sechs Jahren ist die Versicherung den Ansprüchen der Patienten auf Schadenersatz meist nachgekommen. Im Berichtsjahr hat sich diese Haltung nun so radikal geändert, dass bis zum jetzigen Zeitpunkt nur drei Schadensforderungen angenommen wurden.

Immer häufiger verweist die Versicherung auf die schriftliche Einwilligung der Patienten und auf nicht vermeidbare Restrisiken bei medizinischen Behandlungen. Hauptsächlich in den Fällen, wo sich die Patienten infolge von chirurgischen Eingriffen eine Infektion holen, wird für die Ablehnung der Schadensforderung aus „statistischen Gründen“ kein Verständnis aufgebracht. „Wenn das Krankenhaus schon jede Anstrengung zur Bekämpfung der Infektionen unternommen hat, wozu ist dann eine Versicherung da?“ empören sich Patientinnen und Patienten und stellen den Versicherungsvertrag des Sanitätsbetriebes in Frage.

Diese Umstände wurden sowohl den Gesundheitsbezirken als auch dem Sanitätswesen mündlich und schriftlich bekannt gemacht. Der Volksanwaltschaft ist nicht bekannt, dass der Sanitätsbetrieb Schritte unternommen hat, um einen besseren Vertrag mit der Versicherung auszuhandeln und darauf zu drängen, dass die oft unzumutbaren Bearbeitungszeiten der Versiche-

rung im Sinne der Patientinnen und Patienten auf ein erträgliches Maß verkürzt werden.

Gemäß Artikel 4 des L.G. 3/2010 hat die Volksanwältin das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben. Im Berichtsjahr wurden in zwei Fällen rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 2.712,00 Euro eingeholt. In drei weiteren Fällen haben wir kostenlose informelle Gutachten erhalten. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft haben die Versicherungen den Patientinnen und Patienten folgende Beträge ausbezahlt:

30.000,00 Euro	Unkorrekte Behandlung einer Fußluxaktion
5.000,00 Euro	Diskushernie
700,00 Euro	Verspätete Diagnose
35.700,00 Euro	Gesamtbetrag

In drei **Mediationsgesprächen zwischen Ärzten, Patientinnen, Patienten und Familienangehörigen** gelang es abzuklären, ob ein Behandlungsfehler vorliegt oder nicht.

Bei diesen Aussprachen wird den Patienten die Möglichkeit gegeben, Fragen in Bezug auf die durchgeführten medizinischen Behandlungen zu stellen und unmittelbar die entsprechende Erklärung der zuständigen Ärzte zu erhalten. Die aktive Unterstützung der Sanitätskoordinatoren der Gesundheitsbezirke Meran und Bruneck hat zum positiven Ausgang der jeweiligen Gespräche wesentlich beigetragen. Auch in schwierigen Fällen war es möglich, das anfängliche Misstrauen zwischen den Parteien abzubauen (508/2013 oder 316/2013). Insgesamt hat die Expertin für Patientenangelegenheiten im Berichtsjahr 4 Aussprachen mit der Ärzteschaft geführt.

Die Patienten können auch vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen eine außergerichtliche Lösung für einen vermutlichen Behandlungsfehler anstreben. Die Inanspruchnahme dieser Stelle ist für die Bürger ebenfalls kostenlos. Wann immer es die Patienten wünschten, haben wir den Fall an die Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen, die bei der Abteilung Gesundheit angesiedelt ist und 2013 neu besetzt wurde, weitergeleitet. Im Berichtsjahr hat die Volksanwaltschaft eine Pati-

entin persönlich vor die Schlichtungsstelle begleitet: Die Schadensforderung der Patientin in Höhe von 15.000 Euro wurde angenommen. Im Jahr im Jahr 2013 sind bei der Schlichtungsstelle insgesamt 32 Fälle eingegangen.

Schon seit Jahren trete ich als Volksanwältin bei den politisch Verantwortlichen dafür ein, dass den Bürgerinnen und Bürgern eine **Aufstellung der in Anspruch genommenen Leistungen im Gesundheitsbereich mit den dazugehörigen effektiven Kosten** zugeschickt werden sollte. Dies hat sich nämlich im Bundesland Tirol schon seit vielen Jahren bewährt. Auf diese Weise könnten auch in Südtirol die ticketbefreiten Patientinnen und Patienten den Wert einer in Anspruch genommenen Leistung erkennen und im öffentlichen Gesundheitsbereich ein gesundes Kostenbewusstsein entwickeln.

Das Kapitel 1460: Gutachten

Das L.G. vom 04. Februar 2010 Nr. 3 sieht im Art. 4 vor, dass der Volksanwalt/die Volksanwältin das Recht hat, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

Gerade im medizinischen Bereich ist es zur fachmännischen Abklärung etwaiger Behandlungsfehler nötig, auf externe Gutachterinnen und Gutachter zurückzugreifen. Dabei ist erfreulicher Weise zu unterstreichen, dass sich die kontaktierten Expertinnen und Experten, aufgrund des Umstandes, dass sich eine Volksanwaltschaft an sie wendet, preislich den Möglichkeiten der Institution anpassen und in gar manchen Fällen sogar kostenlos tätig werden.

In den letzten fünf Jahren wurden rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 12.526 Euro eingeholt und die Versicherungen haben den Patientinnen und Patienten durch die Intervention der Volksanwaltschaft insgesamt 313.106,37 Euro Schadenersatz ausbezahlt.

Jahr	Kosten rechtsmedizinische Gutachten insgesamt	Schadenersatz Patienten insgesamt
2009	4.120,00 Euro	71.969,00 Euro
2010	2.200,00 Euro	87.778,00 Euro
2011	2.194,00 Euro	85.381,37 Euro
2012	1.300,00 Euro	32.278,00 Euro
2013	2.712,00 Euro	35.700,00 Euro

Aber auch in anderen Bereichen muss das Recht der Volksanwältin/des Volksanwaltes gewahrt sein, externe Expertenmeinungen einzuholen, um den Verwaltungen bei ihrer Vermittlungstätigkeit als ebenbürtiger und Ernst zu nehmender Gesprächspartner gegenüber treten zu können. Mit den in den Jahren 2006 und 2007 in Auftrag gegebenen Gutachten von bekannten Rechtsanwälten beispielsweise konnte die Volksanwaltschaft ihre Rechtsmeinung untermauern und sich auch bei uneinsichtigen Gemeindeverwaltungen Respekt verschaffen.

Das Tätigkeitsfeld der Volksanwaltschaft umfasst alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung, sodass die Mitarbeiterinnen eine solide juristische Basis mitbringen müssen, um die anzuwendenden Gesetzesgrundlagen zu erkennen und die Auslegung und Anwendung derselben von den Verwaltungen unvoreingenommen hinterfragen zu können. Aber auch wenn solche Mitarbeiterinnen gegeben sind, kann die Komplexität der Materie eines Einzelfalles oder die Uneinsichtigkeit einer Verwaltung eine gewichtige Unterstützung von Außen erfordern, um eine außergerichtliche Lösung herbeizuführen.

Und dies besonders in Zeiten, in denen gar manche Verwalterinnen und Verwalter offen aussprechen, ein Gerichtsurteil einer Einigung vorzuziehen, welche zu einem Nachspiel mit dem Rechnungshof führen könnte.

Bis zum Jahr 2006 betrug das Haushaltskapitel für Gutachten 5.200 Euro. Mit großem Einsatz gelang es schließlich im Jahr 2007 das Kapitel auf 7.000 Euro zu erhöhen. Im Jahr 2013 wurde es ohne Rücksprache mit mir als Volksanwältin und ohne Mitteilung an mich stillschweigend auf 4.000 Euro gekürzt. Erfahren habe ich von der Kürzung nämlich erst, als gegen Jahresende 2013 das mir bis zu dem Zeitpunkt unbekannt gekürzte Budget gesprengt wurde.

Ich empfinde diese Vorgehensweise als Verletzung der Rechtes der Volksanwältin/des Volksanwaltes vollkommen frei und unabhängig zu arbeiten (Art. 4 LG 2010 Nr.3), als Respektlosigkeit seitens der Politik und zudem als schlechtes Zeugnis der Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der Südtiroler Landtagsverwaltung.