



WAHLLOKAL

**WER SOLL IHR/E PATIENTEN-
OMBUDSMANN/-FRAU WERDEN?**

**Vom 14. bis 23. Juni 2013
wählen PatientInnen Ihre/n
Ombudsmann/-frau.**



**PATIENTEN
OMBUDS
MANN|FRAU**



PATIENTEN OMBUDS MANN|FRAU



Univ.-Prof. Dr. Thomas Szekeres

WARUM WIEN EINE/-N PATIENTENOMBUDSMANN/-FRAU BRAUCHT

Der/Die Wiener Patientenombudsman/-frau ist die logische und sinnvolle Ergänzung zum Patientenanwalt. Während dieser stark auf Spitalsfälle fokussiert ist, wird sich der/die Patientenombudsman/-frau schwerpunktmäßig um Problembereiche im niedergelassenen Bereich kümmern. Hier sehen wir ein Serviceloch, das bisher nicht abgedeckt werden konnte. Diesen Mangel wird der/die Patientenombudsman/-frau beheben.

Außerdem wird sich der/die Patientenombudsman/-frau nicht nur um vermeintliche „ärztliche Fehler“ kümmern, sondern sich auch mit generellen Missständen im Wiener Gesundheitssystem befassen. Ich sehe den/die Patientenombudsman/-frau nicht als ausschließliche Beschwerdestelle, sondern vielmehr als starkes und konstruktives Bindeglied zwischen den Patientinnen und Patienten und der Ärzteschaft.



Dir. Dr. Johannes Steinhart

POLITISCHE UNABHÄNGIGKEIT IST UNS WICHTIG

Der/Die Patientenombudsman/-frau wird – ganz im Gegensatz zur politisch ausgerichteten Bestellung der Patienten-anwaltschaft – von den Patientinnen und Patienten selbst gewählt. Dieser auf „direkte Demokratie“ ausgerichtete Wahlvorgang via SMS-Wahl ist in ganz Österreich einzigartig. So kann sichergestellt werden, dass diese Funktion wirklich von einer neutralen und politisch unabhängigen Persönlichkeit ausgefüllt werden wird. Einflussnahme der Parteien wird so von vornherein Vorschub geleistet. Der/Die Patientenombudsman/-frau wird auch prinzipiell nicht ausschließlich Arzt-Patientenkonflikte behandeln, sondern es werden auch Anregungen aus der Bevölkerung oder Empfehlungen von Experten berücksichtigt werden. Wir sehen den/die Patientenombudsman/-frau überhaupt sehr stark als dienstleistungsorientierten Service für die Bevölkerung.

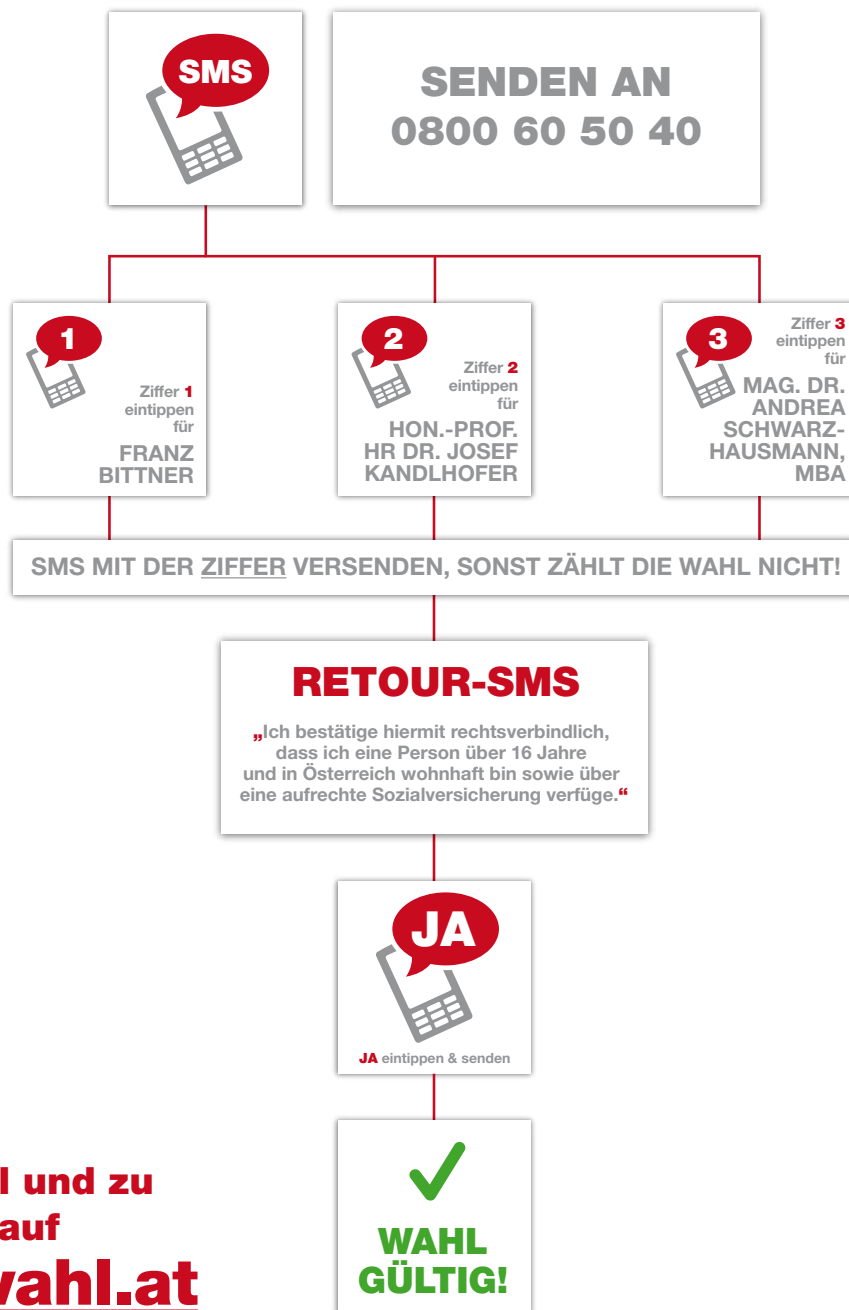
SMS-WAHL – SO EINFACH FUNKTIONIERT DAS WÄHLEN PER SMS!

Für die Wahl des/-r Wiener Patientenombudsmanns/-frau wurde der Modus einer **SMS-Wahl** festgelegt. Das ist einfach und garantiert Ihnen die höchst mögliche Datensicherheit. So bleibt auch Ihr Wahlgeheimnis gewahrt. Per SMS wählen ist ganz einfach:

Sie senden ein **SMS** an die Telefonnummer 0800 60 50 40 mit der Ziffer **1** für Franz Bittner, die Ziffer **2** für Hon.-Prof. HR Dr. Josef Kandlhofer oder die Ziffer **3** für Mag. Dr. Andrea Schwarz-Hausmann, MBA – je nachdem, für wen Sie stimmen wollen. Bitte unbedingt nur eine Ziffer (ohne jeden Zusatz) eintippen, damit Ihre Stimme gültig gezählt werden kann. Im Anschluss erhalten Sie ein Retour-SMS mit folgendem Inhalt:
„Ich bestätige hiermit rechtsverbindlich, dass ich eine Person über 16 Jahre und in Österreich wohnhaft bin sowie über eine aufrechte Sozialversicherung verfüge.“

Auf dieses SMS müssen Sie wiederum mit **JA** (auch hier sonst keine Zusätze und kein anderer Text) antworten. Damit ist Ihre Stimme gültig registriert. Sollten Sie kein Bestätigungs-SMS schicken, wird die Stimme automatisch ausgesondert und zählt nicht.

Alle Informationen zur Wahl und zu den Kandidaten finden Sie auf www.patientenwahl.at





Franz Bittner

frabit@aon.at

geb. 17.11.1953

1960 - 1969

1969 - 1973

1987 - 1988

Sept. 1969 - Juni 1993

Jan. 1997 - Juni 2009

Juli 2009 - Sep. 2011

seit Okt. 2011

Volksschule, Hauptschule, Polytechnikum

Lehrzeit, Ausbildung zum Lithografen

Sozialakademie der Arbeiterkammer Wien

Kurier AG/Mediaprint Reprotechnik Ges.m.b.H. & Co.KG.

Obmann der Wiener Gebietskrankenkasse

Peri Human Relations GmbH (Geschäftsführer)

Selbstständiger Berater im österreichischen Gesundheitswesen (bittnerconsulting)

AK-ÖGB-Funktionen:

Juni 1993 - Juni 2009

Vorsitzender der Gewerkschaft Druck und Papier bzw. Vorsitzender-Stellvertreter der GPA-djp bis 2010

Mitglied des Verwaltungsrates im AMS-Österreich (4 Jahre)

Mitglied des Aufsichtsrates im BFI-Wien (18 Jahre)

Kammerrat in der Arbeiterkammer Wien und Bundesarbeiterkammer (18 Jahre)

Funktionen im Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger:

1997 - 2001

Mitglied der Verbandskonferenz, Verbandspräsidium

1998 - 2003

Vorsitzender des Dienstrechtskomitees

2001 - 2005

Vorsitzender der Hauptversammlung

2005 - 2009

Vorsitzender der Trägerkonferenz

„Ich will konkrete Hilfe im Einzelfall geben und Systemfehler aufdecken“

Das österreichische Gesundheitswesen hat bei unserer Bevölkerung, wie auch international, einen sehr guten Ruf. Trotzdem gibt es in der Beziehung zwischen Patientinnen und Patienten sowie den behandelnden Ärztinnen und Ärzten oft Missverständnisse, die für den Einzelnen oft zu großen Problemen werden können.

Was erwarten sich Patientinnen und Patienten?

- Sie erwarten eine individuelle Behandlung ihrer Person.
- Sie wollen sich verstanden wissen.
- Sie wollen, dass ihre körperlichen Beschwerden ernst genommen werden.
- Sie wünschen sich eine kontinuierliche Behandlung durch Ärztinnen und Ärzte ihres Vertrauens.
- Sie wünschen sich eine Therapie, die sie verstehen und der sie vertrauen können.
- Sie wollen nicht von einem Arzt zum anderen hin- und hergeschoben werden.

Um diesen Grundbedürfnissen von Patientinnen und Patienten zu entsprechen, bedarf es eingespielter Teams von Allgemeinmedizinern, Fachärzten und Pflegepersonal. Nicht immer und überall sind diese Voraussetzungen gegeben, und der Patient fühlt sich unverstanden, schlecht behandelt und resigniert.

Auch das „Zusammenspiel“ zwischen niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten und Spitälern ist manchmal suboptimal. Die Patientinnen und Patienten werden im Kreis weitergereicht, ohne dass sich ihre gesundheitliche Situation wesentlich verbessert. In solchen Fällen werden Kranke – meist durch Systemfehler – zu „Drehtürpatienten“, die dem System viel Geld kosten. Dieses aber könnte sinnvoller für die Betroffenen eingesetzt werden. Natürlich gibt es auch Konflikte zwischen den behandelnden Ärztinnen und Ärzten und ihren Patientinnen und Patienten, die der weiteren Therapie abträglich sind und aufgearbeitet werden müssen.

Für all diese Fälle errichtet die Ärztekammer für Wien eine Ombudsstelle, die völlig unabhängig und weisungsfrei agiert und den betroffenen Patientinnen und Patienten zu ihrem Recht und zu einer besseren Betreuung verhelfen soll.

Für diese Position des Ombudsmanns habe ich mich beworben, da ich aufgrund meiner langjährigen Erfahrung als Obmann der Wiener Gebietskrankenkasse gerade auf diesem Gebiet viele Erfahrungen sammeln und auch vielen Menschen helfen konnte.

- Mein Team und ich werden die Beschwerden, Wünsche und Anregungen, die an die Ombudsstelle herangetragen werden, rasch prüfen und im Sinne der Patientinnen und Patienten handeln.
- Wir werden die Einzelfälle analysieren und Systemfehler aufdecken.
- Wir werden unsere Erfahrungen den Verantwortlichen im Gesundheitswesen mitteilen und Vorschläge zur Beseitigung solcher Fehler einbringen.
- Wir werden mit allen Einrichtungen im Gesundheitswesen – im Sinne der Patientinnen und Patienten – konstruktiv zusammenarbeiten, aber, wenn nötig, auch die Konflikte für die Patientinnen und Patienten führen.
- Wir wollen die Stimme der Patientinnen und Patienten sein und ihr Gehör verschaffen.

Daher bitte ich Sie, für mich zu voten.

Franz Bittner



Hon.-Prof. Hofrat Dr. Josef Kandlhofer

info@josefkandlhofer.at

 JosefKandlhofer

 Josef Kandlhofer

geb. 20.7.1948, verheiratet, 4 Kinder

Sept. 1960 - Juni 1968 Bischöfliches Gymnasium Graz; Abschluss Matura

Okt. 1968 - Okt. 1973 Abschluss Dr. iur.

Juli 1973 - Mai 1974 Rechtspraktikum an verschiedenen Gerichten in Wien, Studium der Rechtswissenschaften am Juridicum in Wien

Juni 1974 - Feb. 1975 Konzipient in der Kanzlei Prof. Dr. Reimer/Dr. Grünauer in Wien

Apr. 1975 - Nov. 1975 Landesverteidigungsakademie

Jän. 1976 - Sept. 1980 Referent für Recht und Soziales im NÖ Bauernbund

Okt. 1980 - Sept. 1981 Referent in der Sozialversicherungsanstalt der Bauern (SVB)

Okt. 1981 - Juni 1983 Abteilungsleiter-Stellvertreter der Leistungsabteilung Krankenversicherung/Unfallversicherung in der SVB

Juli 1983 - März 1986 Abteilungsleiter der Leistungsabteilung Krankenversicherung/Unfallversicherung in der SVB

Apr. 1986 - Okt. 1988 Direktor in der SVB, zuständig für Personalangelegenheiten und Vertragspartnerbeziehungen

Nov. 1988 - Dez. 2001 Generaldirektor der SVB

Jän. 2002 - März 2005 Sprecher der Geschäftsführung im Hauptverband der österr. Sozialversicherungsträger

Apr. 2005 - März 2013 Leitender Angestellter des Hauptverbands der österr. Sozialversicherungsträger

Vorträge an den Universitäten Linz, Graz, Innsbruck, Salzburg, Donauuniversität Krems

Teilnahme als Vortragender an internationalen Kolloquien bei der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) und am Europäischen Gesundheitskongress München

Zahlreiche Publikationen, unter anderem in der Sozialen Sicherheit, im Jahrbuch der Politik und in diversen Festschriften

„Ich werde nicht um Probleme herumreden, sondern sie gemeinsam mit Ihnen lösen!“

Im Laufe meiner Tätigkeit in der Sozialversicherung habe ich viel erlebt: Menschen mit Problemen im Gesundheitswesen haben sich an mich gewandt, weil sie oder ihre Angehörigen keinen Ausweg mehr wussten oder weil sie sich im Dschungel des Gesundheitssystems verirrt hatten. Verzweifelt, manchmal wütend, haben sie nach Antworten und Lösungen gesucht. Denn gesundheitliche Probleme belasten alle Betroffenen noch mehr, wenn richtige Hilfe zur rechten Zeit fehlt.

Ich habe mich immer bemüht, zu helfen, aber mir sehr oft die Frage gestellt, warum es niemanden gibt, der hilft, ehe Menschen verzweifeln, wütend werden oder – noch schlimmer – resignieren. Rechtzeitig Hilfe leisten, zur Seite stehen, ehe es zu spät ist – das ist die Aufgabe eines Patientenombudsmanns. So werde ich diese Funktion ausfüllen!

Die beliebte E-Card wurde unter meiner Verantwortung erfolgreich eingeführt. Unter dem Motto: „Das Rezept läuft, und nicht der Patient“ wurde damit auch die Grundlage für das Arzneimittelbewilligungsservice gelegt. Das zeitraubende, oftmals entwürdigende Anstellen der Patientinnen und Patienten beim Chefarzt war damit Vergangenheit.

- **Vertrauen**
Wer Hilfe beim Patientenombudsmann sucht, erwartet Vertraulichkeit. Ich werde daher Anfragen und Beschwerden stets vertraulich und persönlich behandeln.
- **Unabhängigkeit**
Als Patientenombudsmann bin ich unabhängig und weisungsfrei. Ich werde im Interesse der Hilfe- und Ratsuchenden auch unangenehme Fragen stellen und unangenehme Probleme anpacken.
- **Zuhören und Verstehen**
Als Patientenombudsmann betrachte ich das Zuhören als die wichtigste Aufgabe. Nur so kann ich Probleme, die an mich herangetragen werden, auch erkennen und verstehen. Dann kann ich den Menschen helfen, ihren Weg zu gehen oder ein Stück des oft schwierigen Wegs begleiten.
- **Zeit nehmen**
Zeit nehmen für das klärende Gespräch mit allen Beteiligten: Ich werde allen Raum geben, um ihre Standpunkte darzulegen. Das ist die unverzichtbare Basis für Lösungen, die alle zufriedenstellen.
- **Analysieren und Erklären**
Probleme müssen gemeinsam analysiert werden. Einige Probleme werden sich schnell lösen, wenn „Fachchinesisch“ in einfachen Worten dargestellt wird. Andere hingegen werden schwieriger zu meistern sein und erfordern eine gute Kenntnis des Systems und seiner Möglichkeiten.
- **Helfen**
Als Patientenombudsmann unterstütze ich Patientinnen und Patienten bei der Lösung ihrer Probleme. Als Vermittler zwischen ihnen und den Ärztinnen und Ärzten ist mein wichtigstes Anliegen, gemeinsam Lösungen zu finden.
- **Expertise und Berufserfahrung**
Als Patientenombudsmann will ich mit Rat und Tat zur Seite stehen. Meine 40-jährige Erfahrung als Jurist und im Gesundheitswesen werde ich in den Dienst der Patientinnen und Patienten stellen.
- **Weg weisen**
Egal, wie steinig der Weg ist, man muss immer einen ersten Schritt tun. Als Patientenombudsmann sehe ich es daher als meine Aufgabe, dafür zu sorgen, dass dieser erste Schritt auch ein richtiger und zielführender Schritt ist.

Als Patientenombudsmann sehe ich meine Aufgabe als Chance, gemeinsam mit Ihnen das Gesundheitssystem zu verändern und zu verbessern. Darum ersuche ich Sie um Ihr Vertrauen und Ihre Stimme bei der Wahl zum Patientenombudsmann.

Hon.-Prof. Hofrat Dr. Josef Kandlhofer



Ziffer **3**

Mag. Dr. Andrea Schwarz-Hausmann, MBA

andrea.schwarz-hausmann@pensionsversicherung.at

 Andrea Schwarz-Hausmann

www.andreaschwarz-hausmann.at

geb. 9.8.1966, verheiratet

Wirtschaftskundliches Realgymnasium – Matura, Konservatorium der Stadt Wien (Privatuniversität), Bühnenreifepfung Operette, Schauspiel, Regie

- 2000 Universität Wien – Rechtswissenschaften, Sponion zum Mag. iur.
- 2003 Universität Wien – Rechtswissenschaften, Promotion zum Dr. iur.
- 2003 Universität Wien – Schwerpunktausbildung Medizinrecht
- 2006 Ausbildung Gesundheitsökonomin
- 2007 Abschluss Studium MBA Gesundheits- und Sozialmanagement
- 2009 Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft

Berufspraxis

- 1982 - 2000 diverse Tätigkeiten mit journalistischem Aufgabenbereich, zum Beispiel „Die Presse“, „Barbara Karlich Show“
- 1984 - 1997 diverse Tätigkeiten als Schauspielerin, Sängerin und Regisseurin, zum Beispiel am Volkstheater, Josefstadt sowie Wiener Staatsoper
- 1996 - 1999 Studentische Mitarbeiterin bei Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Mazal (Institut für Arbeits- und Sozialrecht der Universität Wien)
- 2001- 2003 Rechtsanwaltsanwärtlerin bei Ebert/Huber (Wirtschaftsrecht), Kunz/Schima/Wallentin (Arbeitsrecht, Italienisches Recht, Medizinrecht, Filmrecht) und Engelbrecht/Piplits (Arbeitsrecht)
- seit 2003 Pensionsversicherungsanstalt, juristische Referentin in der Geschäftsbereichsleitung Medizinische Verwaltung
- ab 2012 Juristin in der Landesstelle Wien, Rechtsabteilung

Feuerwehrjuristin der Freiwilligen Feuerwehr NÖ (Bezirk Waidhofen/Thaya), Vortragende an diversen Akademien (Bundesfinanzakademie, Akademie für Recht und Steuern, TÜV Austria Akademie), im Bereich Arbeitsrecht, Sozialversicherungsrecht, Medizinrecht, Gesundheitsrecht und Qualitätsmanagement sowie Rhetorik für Juristen, Recht für Ärztinnen und Ärzte, Kommunikationstraining für Ärztinnen und Ärzte, Qualitätsmanagement für Ärztinnen und Ärzte (Vinzenz-Gruppe), diverse Fachbücher (Gesundheitsrecht, Sozialrecht, Vertretungsrecht) und Publikationen

„Mein Einsatz für Ihr Recht“

Verantwortung ist mehr als nur ein Wort. Als Patientenombudsfrau trage ich Verantwortung für die kompetente, schnelle und couragierte Vertretung Ihrer Interessen. Fern von Parteiprogrammen stehen Sie als Patient bei mir im Vordergrund – mein Einsatz für Ihr Recht!

Als promovierte Juristin habe ich viele Jahre die Rechtsangelegenheiten von Sonderkrankenanstalten, Ambulatorien und Kuranstalten betreut. Dabei habe ich erkannt, dass die sachlich objektive Aufarbeitung von Anliegen und Beschwerden im gemeinsamen Gespräch mit den Betroffenen immer zu einer Verbesserung führte. Diese Win-win-Situation für ALLE ist mein Ziel – mein Einsatz für Ihr Recht!

Seit Kurzem vertrete ich die Pensionsversicherungsanstalt auch in gerichtlichen Verfahren und konnte so die Sicht der Versicherten, aber auch der Ärztinnen und Ärzte, im Rahmen von Begutachtungen kennenlernen. Dabei sehe ich, wie wichtig es ist, dass der Versicherte objektiv und fachlich kompetent, von einem Arzt medizinisch als Mensch in seiner Gesamtheit und Individualität, ernst genommen wird. Wenn dies nicht der Fall ist, muss eingegriffen werden – mein Einsatz für Ihr Recht!

Ich bin mir bewusst, dass sowohl Patientinnen und Patienten als auch Ärztinnen und Ärzte berechnete Anliegen haben. Als Vermittlerin möchte ich beiden Seiten zu höchster Transparenz in allen Situationen verhelfen. Gerade in dieser Hinsicht ist auch meine politische Unabhängigkeit von Vorteil – mein Einsatz für Ihr Recht!

Wir alle, gleichgültig ob als Patient oder als Arzt, sind mit Sparmaßnahmen konfrontiert, die die Qualität unserer Gesundheitsversorgung bedrohen. Als studierte Gesundheitsökonomin verfüge ich über einen reichen Erfahrungsschatz, wie mit einfachen, aber wirkungsvollen Methoden notwendige Einsparungen bei Aufrechterhaltung der Qualität vorgenommen werden können – mein Einsatz für Ihr Recht!

Mein Einsatz für Ihr Recht in sieben Punkten:

1. Als politisch unabhängige Interessenvertreterin nehme ich Sie und Ihre Sorgen ernst.
2. Transparenz und akzeptable Lösungen sind mein Ziel als Ihre Fürsprecherin in Sachen Gesundheit.
3. Einsparungen dürfen nicht zulasten der Patientinnen und Patienten gehen.
4. Ich orientiere mich an Ihren Bedürfnissen und scheue mich nicht, Anregungen für politische Änderungen offen auszusprechen.
5. Für Sie ein persönlicher Ansprechpartner und verständnisvoller Zuhörer zu sein – dies kennzeichnet meine Tätigkeit und meine beruflichen Grundsätze.
6. Lassen Sie uns zusammen die Probleme anpacken, die Chancen nutzen und die Lösungen forcieren.
7. Ihre Entscheidung, meine Herausforderung – Vertreten werden, statt Ratlosigkeit.

Warum sollen Sie gerade mich wählen?

Ich stehe mit meinen 46 Lebensjahren mitten im beruflichen Leben und kenne die Anliegen der Patientinnen und Patienten, aber auch der Ärztinnen und Ärzte. Ich finde es wichtig, eine wirkungsvolle Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten zu schaffen, die ein starkes und konstruktives Bindeglied zwischen Patientinnen und Patienten sowie der Ärzteschaft darstellt, ohne durch gesetzliche Vorgaben oder politische Einflussnahme im Tätigkeitsfeld eingeschränkt zu sein. Im Zentrum des Gesundheitswesens sollte immer das Arzt-Patienten-Verhältnis stehen. Dieses Verhältnis zu stärken, ist mein wichtigstes Ziel. Daher – mein Einsatz für Ihr Recht!

Mag. Dr. Andrea Schwarz-Hausmann, MBA



**PATIENTEN
OMBUDS
MANN|FRAU**