



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - 30/16

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft,

Prüfung der Einhaltung datenschutzrechtlicher

Bestimmungen

## KURZFASSUNG

*Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft verarbeitet im Zuge ihrer vielfältigen Tätigkeiten auch besonders schutzwürdige, sensible Personendaten.*

*Insgesamt zeigte die Einschau, dass diese Einrichtung in hohem Maß auf die Einhaltung geeigneter technischer, baulicher, organisatorischer und personeller Datensicherheitsbestimmungen achtete. Auch bei der Prüfung von Akten in Form einer Stichprobe war in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft eine hohe Sensibilität für den Bereich Datenschutz erkennbar. Empfehlungen betrafen insbesondere Aktualisierungen und Ergänzungen des dienststellenspezifischen Teiles des Datenschutzhandbuchs, den Abschluss von Datenschutzverträgen und die Verwendung von Vollmachten.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Aufgabenbereiche der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft.....	6
2.1 Beratungsangebot .....	6
2.2 Fonds zur finanziellen Unterstützung.....	7
2.3 Wiener Heimkommission .....	8
2.4 Elektronische Gesundheitsakte-Ombudsstelle .....	8
3. Datenschutzrechtliche Grundlagen.....	8
3.1 Datenschutzgesetz 2000 .....	8
3.2 Wiener Datenschutzgesetz.....	9
3.3 Gesundheitstelematikgesetz 2012.....	9
3.4 Erlässe.....	10
4. Technische und bauliche Datensicherheitsmaßnahmen .....	11
4.1 Schutz vor Zerstörung und Verlust .....	11
4.2 Schutz vor Zugriff durch Unbefugte .....	12
5. Organisatorische und personelle Datensicherheitsmaßnahmen .....	13
5.1 Meldungen an die Magistratsabteilung 26 .....	13
5.2 Datensicherheitsmaßnahmen hinsichtlich Mitarbeitender.....	15
5.3 Datensicherheitsmaßnahmen hinsichtlich Dienstleistender.....	16
5.4 Datenverwendung .....	16
5.5 Spezielle Datenübermittlungen.....	17
5.6 Dokumentation und Eigenkontrolle .....	19
5.7 Wahrung der Rechte Betroffener.....	19
6. Akteneinschau .....	20
6.1 Vollmachten.....	20
6.2 Weitergabe von Daten .....	22
6.3 Befassungen mit Datenschutz .....	22

7. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	23
---	----

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
Allgemeines Krankenhaus .....	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus
AREX.....	Auftragsbezogene Rückübermittlung an externe Einsender
bzgl.....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
DSG 2000.....	Datenschutzgesetz 2000
ELAK .....	Elektronischer Akt
ELGA.....	Elektronische Gesundheitsakte
etc.....	et cetera
gem.....	gemäß
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
Krankenhaus Floridsdorf.....	Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf - Krankenhaus
MDK.....	Magistratsdirektion-Gruppe Koordination
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
MDS-K.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Strategie, Gruppe Koordination
Nr.....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
Pkt. ....	Punkt
s.....	siehe
TAN .....	Transaktionsnummer

u.a. .... unter anderem

z.B. .... zum Beispiel

z.T. .... zum Teil

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft einer stichprobenweisen Überprüfung.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die Einschau erfolgte im zweiten Quartal des Jahres 2016, der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2013 bis 2015.

#### **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft ist beim Amt der Landesregierung eingerichtet und gilt gemäß der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien als Dienststelle. Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

### **2. Aufgabenbereiche der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft**

#### **2.1 Beratungsangebot**

Das Angebot der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft umfasste Information, Beratung sowie Hilfe dabei, betroffenen Personen einen Überblick über Patientinnen- bzw. Patientenrechte sowie Bewohnerinnen- bzw. Bewohnerrechte zu verschaffen. Sie unterstützte Hilfesuchende bei deren Anliegen betreffend das Wiener

Gesundheitswesen, den Pflegebereich, die Hauskrankenpflege, die Sozialen Dienste etc. Bei Bedarf gab die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschaft Hilfeleistung bei der Klärung vermuteter medizinischer oder pflegerischer Behandlungsfehler sowie bei der außergerichtlichen Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen (Hilfe zur außergerichtlichen Schadensregulierung).

Bei Beschwerden über das Wiener Gesundheitswesen oder den Pflegebereich prüfte die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschaft allfällige Mängel oder Missstände und bot Lösungsvorschläge an. Darüber hinaus versuchten deren Mitarbeitende bei Konflikten im Gesundheits- und Sozialbereich, in Sozialversicherungsangelegenheiten, in Pflegegebühren- und Honorarfragen sowie bei Organisationsdefiziten zu vermitteln.

Seit Juli 2006 bestand die Möglichkeit, bei der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschaft eine kostenfreie rechtliche Beratung über Patientenverfügungen in Anspruch zu nehmen und nach vorangegangener ärztlicher Beratung eine verbindliche derartige schriftliche Willenserklärung vor dieser Einrichtung zu errichten.

Im August 2013 hatte eine Unabhängige Patientinnen- und Patienteninformationsstelle innerhalb der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschaft ihre Arbeit aufgenommen. Ihr Ziel war es, Klientinnen bzw. Klienten einen Überblick über das komplexe Gesundheits- und Pflegewesen zu bieten und einen Beitrag zur Hebung der Gesundheitskompetenz von Bürgerinnen bzw. Bürgern zu leisten.

## **2.2 Fonds zur finanziellen Unterstützung**

Über den "*Wiener Patientenentschädigungsfonds*" erhielten Menschen, die in einer öffentlichen oder privaten gemeinnützigen Krankenanstalt in Wien behandelt wurden, finanzielle Mittel, wenn Behandlungsfehler nicht eindeutig nachweisbar waren bzw. seltene und schwerwiegende Komplikationen auftraten.

Darüber hinaus stand in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschaft der "*Freiwillige Wiener Härtefonds*" zur Verfügung, um in besonderen Härtefällen rasch

finanziell helfen zu können. Der *"Freiwillige Wiener Härtefonds"* konnte von Menschen mit Wohnsitz in Wien in Anspruch genommen werden, die in einem Spital oder Pflegeheim der Stadt Wien einen Medizinschaden erlitten.

### **2.3 Wiener Heimkommission**

Auf Basis des Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetzes war in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft auch die Wiener Heimkommission eingerichtet. Die Wiener Heimkommission hatte regelmäßig den Betreuungs- und Pflegestandard der Heime zu beurteilen. In grundsätzlichen Fragen der Betreuung und Pflege konnte die Wiener Heimkommission Empfehlungen abgeben und darüber hinaus auch Vorschläge zur Förderung der Rechte und Interessen der Bewohnerinnen bzw. Bewohner erstatten. Des Weiteren boten ihre Mitglieder Auskünfte und Beratung in Pflegeheimangelegenheiten an und hielten Sprechtag in den Wohn- und Pflegeheimen ab.

### **2.4 Elektronische Gesundheitsakte-Ombudsstelle**

Im November 2015 wurde in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft auch die ELGA-Ombudsstelle Standort Wien eingerichtet. Es handelte sich dabei um eine Tätigkeit, die für den Bund wahrgenommen wurde. Die Betriebskosten wurden aufgrund einer zwischen dem Bund und dem Land Wien abgeschlossenen Vereinbarung zur Gänze vom Bund getragen und auch die Meldungen in Bezug auf die datenschutzrechtlichen Bestimmungen wurden seitens des Bundes an die Datenschutzbehörde vorgenommen. Die ELGA-Ombudsstelle war daher nicht Gegenstand der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien.

## **3. Datenschutzrechtliche Grundlagen**

### **3.1 Datenschutzgesetz 2000**

Artikel 1 (Verfassungsbestimmung) des DSG 2000 normierte ein Grundrecht auf Datenschutz. *"Jedermann hat, insbesondere auch im Hinblick auf die Achtung seines Privat- und Familienlebens, Anspruch auf Geheimhaltung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten, soweit ein schutzwürdiges Interesse daran besteht."* Auf Basis dieser Rechtsgrundlage waren unter personenbezogenen Daten Angaben über Betroffene zu verstehen, deren Identität bestimmt oder bestimmbar ist. Sensible Daten waren beson-



ders schutzwürdig. Um solche handelte es sich u.a. bei Informationen über die Gesundheit einer Person. Als Auftraggeberin bzw. Auftraggeber wurden entsprechend diesem Gesetz natürliche oder juristische Personen, Personengemeinschaften oder Organe einer Gebietskörperschaft bzw. die Geschäftsapparate solcher Organe bezeichnet, wenn sie allein oder gemeinsam mit anderen die Entscheidung getroffen haben, Daten zu verwenden. Dabei war es irrelevant, ob sie die Daten selbst verwendeten oder damit eine Dienstleisterin bzw. einen Dienstleister beauftragten.

Eine Datenanwendung im Sinn des DSG 2000 war die Summe der in ihrem Ablauf logisch verbundenen Verwendungsschritte, die zur Erreichung des Zweckes der Datenanwendung geordnet waren und zur Gänze oder teilweise automationsunterstützt erfolgten.

Als Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister wurden im DSG 2000 natürliche oder juristische Personen, Personengemeinschaften oder Organe einer Gebietskörperschaft bzw. die Geschäftsapparate solcher Organe, wenn sie Daten nur zur Herstellung eines ihnen aufgetragenen Werkes verwenden, bezeichnet. Als Verwenden von Daten war jede Art ihrer Handhabung zu sehen, also sowohl das Verarbeiten als auch das Übermitteln von Daten. Die Weitergabe von Daten zwischen Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern und Dienstleisterinnen bzw. Dienstleistern im Rahmen eines Auftragsverhältnisses wurde als Überlassen von Daten bezeichnet.

### **3.2 Wiener Datenschutzgesetz**

Dieses Gesetz regelte die Angelegenheiten des Schutzes personenbezogener Daten bei nicht automationsunterstützt geführten Dateien, soweit nicht die Gesetzgebung Bundessache war. Im Wesentlichen wurden darin die Bestimmungen des DSG 2000 auf die Verwendung von personenbezogenen Daten im Land u.a. durch den Magistrat der Stadt Wien bzw. durch juristische Personen und Behörden, die durch Landesgesetz eingerichtet waren, für anwendbar erklärt.

### **3.3 Gesundheitstelematikgesetz 2012**

Gegenstand dieses Bundesgesetzes war das Verwenden (im Sinn des DSG 2000) personenbezogener elektronischer Gesundheitsdaten durch Gesundheitsdiensteanbieter-

rinnen bzw. Gesundheitsdiensteanbieter. Diese waren Auftraggeberinnen bzw. Auftraggeber oder Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister, die regelmäßig Gesundheitsdaten in elektronischer Form u.a. zum Zweck der Wahrnehmung von Patientinnen- bzw. Patientenrechten verwendeten.

### **3.4 Erlässe**

Regelungen zum Datenschutz im Magistrat erfolgten mit Erlass der Magistratsdirektion vom 13. August 2007, MDS-K-1465/07, *"Datenschutz im Magistrat der Stadt Wien"*. Danach war jede Leiterin bzw. jeder Leiter einer Dienststelle gem. § 3 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien oder einer Unternehmung gem. § 71 der Wiener Stadtverfassung in ihrem bzw. seinem Bereich für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich. Insbesondere hatten sie geeignete organisatorische, personelle, technische und bauliche Datensicherheitsmaßnahmen zu treffen. Darüber hinaus war eine geeignete Person zur bzw. zum Datenverantwortlichen für die Erfüllung aller von der Dienststelle im Zusammenhang mit dem Datenschutz wahrzunehmenden Aufgaben zu bestellen. Der Erlass enthielt Vorschriften betreffend das Vorgehen innerhalb und außerhalb der Dienststellen, Regelungen betreffend die Datensicherheit sowie Meldungen, Dokumentationen und Kontrollen etc.

In dem Erlass waren auch die Kompetenzen der Magistratsabteilung 26 insbesondere in ihrer Funktion als Competence Center für Datenschutz, Auskunfts- und Informationsrecht konkretisiert. Die Magistratsabteilung 26 war gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien im Bereich des Datenschutzes zur Wahrnehmung der grundsätzlichen, rechtlichen Angelegenheiten des Datenschutzes zuständig. Sie hatte die nach den datenschutzrechtlichen Vorschriften wahrzunehmenden Aufgaben der auftraggebenden Stellen, soweit keine andere Dienststelle zuständig war, zu koordinieren. Dazu zählten insbesondere die Verfügung über die Daten, die Prüfung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung, die Abfassung des Meldungskonzeptes, die Erstellung des Organisationskonzeptes und die Auskunftsorganisation. Darüber hinaus oblag ihr die Fachaufsicht auf dem Gebiet des Datenschutzes. Sie vertrat die Stadt Wien allgemein in Angelegenheiten des Datenschutzes und insbesondere vor der Datenschutzbehörde. Ebenso oblag ihr die Handhabung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, soweit es

sich nicht um Maßnahmen handelte, die durch Erlass der Magistratsdirektorin bzw. des Magistratsdirektors anderen Dienststellen zugewiesen waren.

Der Erlass der Magistratsdirektion vom 28. Jänner 2013, MD-OS 51600-2013-1, "*Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie*" sollte die Sicherheit der im Magistrat der Stadt Wien verwendeten technischen Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT-Sicherheit) und damit die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der verarbeiteten Informationen gewährleisten. Darin wurden in erster Linie Verantwortlichkeiten festgelegt. Die dem Erlass angeschlossene Durchführungsrichtlinie enthielt Bestimmungen, die zur Datensicherheit im Magistrat der Stadt Wien beitragen sollten. Mit dieser Richtlinie nahm die Magistratsdirektion Regelungen in Bezug auf die Benutzerinnen- bzw. Benutzerberechtigungen, die Sicherheit von Räumen, die Verwendung von mobilen Geräten etc. vor.

#### **4. Technische und bauliche Datensicherheitsmaßnahmen**

##### **4.1 Schutz vor Zerstörung und Verlust**

4.1.1 Um die Datensicherheit zu gewährleisten, waren gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust zu schützen.

4.1.2 Zu Beginn des Einschauzeitraumes wurden in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft die Akten in Papierform geführt. Eine elektronische Archivierung von Schriftstücken erfolgte nicht. Nach der Erledigung der Akten wurden sie in den drei vor Ort befindlichen Archiven abgelegt.

Mit Erlass der Magistratsdirektion vom 23. Dezember 2013, MDK-958473-1/13, "*Elektronische Aktenführung; Genehmigung*" wurde die elektronische Aktenführung in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft genehmigt. Dies führte dazu, dass im Dezember 2013 eine doppelte Aktenführung und ab dem Jahr 2014 eine rein elektronische Aktenführung in Form des Standard-ELAK implementiert wurde. Der ELAK ermöglichte in elektronischer Form die Protokollierung, das Dokumentenmanagement und die Aktenführung. Seit dem Einsatz dieses Systems wurden alle bei der

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft einlangenden Schreiben bzw. Belege elektronisch erfasst und alle weiteren Prozessschritte und ausgehenden Schriftstücke ebenfalls in dem System dokumentiert.

Da der ELAK als Original galt, wurde von einer physischen Aufbewahrung der Akten Abstand genommen. Durch den elektronischen Speicherort waren Datenverluste, die durch Ablage- oder Handhabungsfehler bei physischen Akten passieren konnten, nunmehr weitgehend ausgeschlossen. Eine irrtümliche Löschung von Unterlagen war ebenfalls nicht möglich, da Dokumente nicht gelöscht, sondern nur storniert werden konnten. Der Schutz vor Zerstörung und Verlust der gesamten Daten aus dem ELAK erfolgte durch die Sicherheitsmaßnahmen der Magistratsabteilung 14, da diese auf zentralen Servern gespeichert wurden. Anzumerken war, dass die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen in der Magistratsabteilung 14 nicht Gegenstand der Prüfung war.

4.1.3 Zusammenfassend stellte der Stadtrechnungshof Wien im Zuge seiner Einschau fest, dass durch die Einführung des Standard-ELAK in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft und der damit verbundenen Datensicherung im Weg der Magistratsabteilung 14 ein weitreichender Schutz vor Zerstörung und Verlust von Daten gegeben war.

## **4.2 Schutz vor Zugriff durch Unbefugte**

4.2.1 Einen weiteren Aspekt der technischen und baulichen Datensicherheit stellt der Schutz der Daten vor dem Zugang bzw. Zugriff durch Unbefugte dar.

4.2.2 Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft war in drei Stockwerken eines privaten Gebäudes eingemietet. Der Zugang während der Öffnungszeiten erfolgte ohne Zutrittsschranke durch einen barrierefreien Eingang in jenem Stockwerk, in dem der Empfangsbereich eingerichtet war. Beim Empfang wurden die Anliegen von einer Mitarbeiterin entgegengenommen und die zuständige Referentin bzw. der zuständige Referent vom Eintreffen der Klientin bzw. des Klienten verständigt. Die zuständige Mitarbeiterin bzw. der zuständige Mitarbeiter holte die Person dann beim Empfang ab

und begleitete sie ins Büro bzw. in ein Besprechungszimmer. Bei Abwesenheit der Mitarbeiterin des Empfangs erfolgte die Vertretung durch eine Kollegin.

Die Stockwerke ohne Empfangsbereich waren durch ein Schließsystem vor unbefugtem Zutritt während der Öffnungszeiten geschützt. Außerhalb dieser Zeiten wurden die Räumlichkeiten der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft und die dort befindlichen Daten durch Aktivierung einer Alarmanlage mit Bewegungsmeldern zusätzlich gesichert. Im Einschauzeitraum verzeichnete die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft weder Diebstähle noch Einbrüche.

4.2.3 In Bezug auf den Schutz vor unbefugtem Zugriff ist zwischen den auf Papier geführten Akten und der elektronischen Datenführung zu unterscheiden. Die vor der Umstellung auf den ELAK geführten Akten waren zum Zeitpunkt der Einschau in drei versperrten Archiven innerhalb der Büroräumlichkeiten verwahrt. In diesen befanden sich auch die Container für Datenschutzpapier, in denen die ursprünglichen Dokumente nach dem Scanvorgang für den ELAK entsorgt wurden.

Die Daten des ELAK wurden zentral von der Magistratsabteilung 14 auf einer entsprechenden Serverinfrastruktur im Rechenzentrum der Stadt Wien vorgehalten. Die für die Verbindung in dieses Rechenzentrum notwendigen Verteiler befanden sich in einem eigenen, verschlossenen Raum in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft. Der weitergehende Schutz elektronischer Daten vor dem Zugriff Unbefugter erfolgte im Rahmen der IKT-Sicherheit z.T. magistratsweit durch die verpflichtende Verwendung von Passwörtern etc. sowie durch die im IKT-Sicherheitshandbuch der Dienststelle festgelegten Sicherheitsmaßnahmen.

## **5. Organisatorische und personelle Datensicherheitsmaßnahmen**

### **5.1 Meldungen an die Magistratsabteilung 26**

5.1.1 Als Betreiberin von Datenanwendungen hatte die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft entsprechend dem Erlass der Magistratsdirektion vom 13. August 2007, MDS-K-1465/07, *"Datenschutz im Magistrat der Stadt Wien"*, Organisationskonzepte nach den Mustern und Vorgaben der Magistratsabteilung 26 zu erstel-

len, aktuell zu halten und Änderungen schriftlich zu melden. Darüber hinaus hatte sie im Weg der Magistratsabteilung 26 Datenschutzmeldungen an das bei der Datenschutzbehörde eingerichtete Datenverarbeitungsregister zu erstatten.

5.1.2 Die Einschau zeigte, dass für die Tätigkeiten der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft drei Organisationskonzepte und eine Datenschutzmeldung an die Magistratsabteilung 26 übermittelt wurden. Eines der Organisationskonzepte beinhaltete die grundsätzlichen Tätigkeiten der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft, wie die Bearbeitung von Patientinnen- bzw. Patienten-anliegen. Mit den beiden anderen Konzepten wurden die Datenanwendungen Standard-ELAK und Bürgeranliegen-Online gemeldet.

In der Datenschutzmeldung waren den jeweils betroffenen Kreisen (z.B. Patientinnen bzw. Patienten, Angehörige, Krankenanstalten, Versicherungen) unterschiedliche Datenarten (z.B. Name, Adresse, Diagnose, Therapie) zugeordnet, von denen die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis erlangte. Des Weiteren war der Meldung zu entnehmen, welche dieser Daten aufgrund welcher Rechtsgrundlage den verschiedenen Empfängerinnen bzw. Empfängern (z.B. Krankenanstalten, Sozialversicherungsträger, Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft, zuständige Gerichte) im Anlassfall übermittelt wurden.

5.1.3 Sowohl die Organisationskonzepte als auch die Datenschutzmeldung waren nicht in allen Punkten aktuell. Insbesondere die Bezeichnung der Dienststelle, der gemeldete Datenverantwortliche, das Mengengerüst der protokollierten Geschäftsfälle und die gesetzlichen Grundlagen waren zum Zeitpunkt der Einschau nicht auf dem letztgültigen Stand. Zudem zeigte die Einschau, dass nicht alle datenschutzrechtlich relevanten Tätigkeiten der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft von den gemeldeten Tätigkeitsbereichen umfasst waren. So konnte etwa für die Bearbeitung von Patientenverfügungen und für die Personaladministration kein Organisationskonzept vorgelegt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Organisationskonzepte und die Datenschutzmeldung zu aktualisieren und zu erweitern.

## **5.2 Datensicherheitsmaßnahmen hinsichtlich Mitarbeitender**

5.2.1 Erlassgemäß oblag es der Leiterin bzw. dem Leiter einer Dienststelle, eine geeignete Person zur bzw. zum Datenverantwortlichen zu bestellen und diese der Magistratsabteilung 26 schriftlich zur Kenntnis zu bringen. Aufgabe einer solchen Person war es, alle Tätigkeiten der Dienststelle im Zusammenhang mit dem Datenschutz wahrzunehmen.

Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft hatte für den gesamten Betrachtungszeitraum einen Datenverantwortlichen bestellt. Der im Mai 2015 erfolgte Wechsel dieser Person war der Magistratsabteilung 26 schriftlich zur Kenntnis gebracht worden.

5.2.2 Aufgrund der magistratsweit geltenden Verpflichtung zur Wahrung des Datengeheimnisses hatten die Mitarbeitenden der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft bei ihrem Diensteintritt die sie betreffenden datenschutzrechtlichen Vorschriften nachweislich zur Kenntnis zu nehmen. Darüber hinaus war mit anderen Personen, die aufgrund ihrer Tätigkeit im Bereich des Magistrats Zugang zu personenbezogenen Daten hatten oder erlangen hätten können (wie z.B. Praktikantinnen bzw. Praktikanten), diese Verpflichtung schriftlich vertraglich zu vereinbaren.

Die stichprobenweise Einschau zeigte, dass die Nachweise bzgl. der Kenntnisnahme der datenschutzrechtlichen Vorschriften von den Mitarbeitenden und Praktikantinnen bzw. Praktikanten in Form von Verpflichtungserklärungen im dienststellenspezifischen Teil des Datenschutzhandbuches gesammelt vorhanden waren. Da die unterzeichneten Erklärungen z.T. viele Jahre alt waren, regte der Stadtrechnungshof Wien deren Aktualisierung an. Ebenso sollten die von dem o.a. Personenkreis zur Kenntnis zu nehmenden Vorschriften um die dienststellenspezifischen Weisungen ergänzt werden. Die Umsetzung dieser beiden Anregungen leitete der Datenverantwortliche der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft bereits während der Einschau in die Wege.

### **5.3 Datensicherheitsmaßnahmen hinsichtlich Dienstleistender**

5.3.1 Der gegenständliche Erlass der Magistratsdirektion beinhaltete auch die Regelung, dass bei der Vergabe von Dienstleistungen an externe Stellen, welche die Kenntnisnahme personenbezogener Daten ermöglichten, der Abschluss eines schriftlichen Datenschutzvertrages zur Bedingung zu machen war.

5.3.2 Im Zuge der Klärung vermuteter medizinischer oder pflegerischer Behandlungsfehler holte die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft Expertisen sogenannter Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte ein. Diese z.T. innerhalb des Krankenanstaltenverbundes beschäftigten Personen nahmen auf Basis der ihnen übermittelten Krankenunterlagen eine Einschätzung der Behandlung vor, die der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft als interne Arbeitsunterlage diente. Zum Zeitpunkt der Einschau hatten alle Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte Verpflichtungserklärungen zur Wahrung des Datenschutzes unterfertigt.

5.3.3 Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass die Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte beim Tätigwerden für die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft als Dienstleisterinnen bzw. Dienstleister im Sinn des DSG 2000 auftraten, da sie Daten (Krankengeschichte) zur Herstellung eines ihnen aufgetragenen Werkes (vertrauensärztliche Stellungnahme) verwendeten.

Es wurde daher angeregt, die vorliegenden Verpflichtungserklärungen der Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte erlassgemäß durch Datenschutzverträge zu ersetzen.

### **5.4 Datenverwendung**

5.4.1 Grundsätzlich war die Verwendung von Daten nur insofern zulässig, als sie gesetzlichen Zuständigkeiten oder rechtlichen Befugnissen entsprach und schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen der bzw. des Betroffenen nicht verletzte. Bei den Kernaufgaben der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (s. Pkt. 2) gaben einerseits die anzuwendenden rechtlichen Bestimmungen, insbesondere das Gesetz



über die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft und andererseits die Zustimmung der Betroffenen zur Verwendung ihrer Daten diesen Rahmen vor.

5.4.2 Zu diesem Zweck waren in der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft zwei Formulare in Verwendung, womit die Patientin bzw. der Patient oder erbberechtigte Personen im Zusammenhang mit ihrer bzw. seiner Behandlung der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft eine Vollmacht erteilte. Darin wurde diese ermächtigt, in alle sie betreffenden Unterlagen Einblick zu nehmen, Abschriften oder Kopien herzustellen sowie alle als erforderlich erachteten Auskünfte einzuholen. Weiters wurden sowohl die behandlungsseitig relevanten Auskunftspersonen als auch die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft von den jeweiligen für sie geltenden gesetzlichen Verschwiegenheitspflichten entbunden. Letzterer wurde zudem die Ermächtigung erteilt, Informationen über alle den Gesundheitszustand und dessen Behandlung betreffende Umstände an Dritte weiterzugeben, wenn und soweit dies zur Bearbeitung der Eingabe notwendig war. Abschließend enthielt das Formular eine ausdrückliche Zustimmung der Patientin bzw. des Patienten gemäß DSGVO zur Verwendung ihrer bzw. seiner sensiblen Daten durch die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft.

5.4.3 Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass bei Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die angewandten Vollmachtsformulare der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft die Verwendung sensibler Daten ohne Verletzung schutzwürdiger Geheimhaltungsinteressen ermöglichten.

## **5.5 Spezielle Datenübermittlungen**

5.5.1 Zur Verwaltungsvereinfachung war die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft bereits seit vielen Jahren bemüht, Möglichkeiten der elektronischen Übermittlung von Krankengeschichten zu forcieren.

Zum Zeitpunkt der Einschau hatte die diesbezügliche Zusammenarbeit mit dem Krankenanstaltenverbund dazu geführt, dass der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft Krankengeschichten aus dem Krankenhaus Floridsdorf elektronisch zur

Verfügung gestellt werden konnten. Nach Anforderung einzelner Krankengeschichten wurden die Daten von der Krankenanstalt verschlüsselt und signiert in eine spezielle Befundmailbox übertragen und standen danach den berechtigten Userinnen bzw. Usern zur Verfügung. Zum Zeitpunkt der Einschau wurde eine Ausdehnung dieses Systems auf weitere Krankenanstalten erwogen.

5.5.2 Für Krankengeschichten von Patientinnen bzw. Patienten des Allgemeinen Krankenhauses wurde im Jahr 2014 eine elektronische Übermittlung der Krankengeschichten über eine gesicherte Datenleitung mit zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen eingerichtet. Bei dieser Vorgehensweise wurden nach elektronischer Anforderung einzelner Krankengeschichten durch Mitarbeitende der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft die vidiierten und gescannten Dokumente vom Medizinischen Dokumentationszentrum des Allgemeinen Krankenhauses im System AREX bereitgestellt. Nach Information über die Bereitstellung der Unterlagen war es den Mitarbeitenden der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft möglich, mit Benutzerinnen- bzw. Benutzercode und Passwort in das System einzusteigen und einen TAN anzufordern, der den Download der Dokumente ermöglichte.

5.5.3 Darüber hinaus war für einige Mitarbeitende der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft ein Zugriff auf das Krankenhausinformationssystem eingerichtet, mithilfe dessen sie innerhalb des Krankenanstaltenverbundes Ort und Zeitraum stationärer Aufenthalte abgleichen bzw. verifizieren konnten. Die Zugriffe wurden entsprechend den Datenschutzvorkehrungen des Krankenanstaltenverbundes in einer Protokoll-Datenbank gespeichert. Weitere Abfragemöglichkeiten von Patientinnen- bzw. Patientendaten wie z.B. auf das zentrale Melderegister standen der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft nicht zur Verfügung.

5.5.4 Die genannten Formen der speziellen Datenübermittlung waren allesamt im Datenschutz- und IKT-Sicherheitshandbuch verschriftlicht. Der Stadtrechnungshof Wien würdigte die hohe Sensibilität der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft für den Datenschutz bei allen Maßnahmen zur Implementierung derartiger Systeme.

## **5.6 Dokumentation und Eigenkontrolle**

5.6.1 Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft hatte erlassgemäß als auftraggebende Stelle im dienststellenspezifischen Teil des Datenschutzhandbuches die eigenen Richtlinien und Dienstanweisungen, die Verarbeitungsdokumentation sowie die Einhaltung der Datensicherheitsmaßnahmen zu dokumentieren. Eine Eigenkontrolle der Datenanwendungen hatte zumindest jährlich zu erfolgen.

5.6.2 Der Stadtrechnungshof Wien konnte einen umfassenden dienststellenspezifischen Teil des Datenschutzhandbuches einsehen. In diesem waren u.a. die Meldungen an die Magistratsabteilung 26, Verpflichtungserklärungen, Dokumentationen der Self Audits und ein eigenes Datenschutz- und IKT-Sicherheitshandbuch enthalten.

5.6.3 Die Dokumentationen der in den Jahren 2014 und 2016 durchgeführten Self Audits für Datenschutz und im Jahr 2015 für IKT-Sicherheit zeigten, dass Versäumnisse hinsichtlich der Aktualität der Meldungen (s. Pkt. 5.1.3) im Zuge der Selbstüberprüfung nicht erkannt worden waren. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, diese Eigenkontrollen entsprechend den Vorgaben jährlich durchzuführen und sie als Anlass für allfällige Änderungen und Anpassungen zu nutzen.

## **5.7 Wahrung der Rechte Betroffener**

5.7.1 Das DSG 2000 normierte das Recht der bzw. des Betroffenen auf Auskunft über die von ihr bzw. ihm verarbeiteten Daten durch die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber sowie die Rechte auf Richtigstellung, Löschung und Widerspruch. Die Beantwortung eines Auskunftsbegehrens hatte erlassgemäß unter Mitwirkung der auftraggebenden Stellen durch die Magistratsabteilung 26 zu erfolgen, die weiteren Schritte waren von der jeweiligen Dienststelle zu setzen und die Magistratsabteilung 26 war entsprechend zu informieren.

5.7.2 Im Einschauezeitraum langten bei der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft keine entsprechenden Auskunftsbegehren ein. Bei einem Bürgeranliegen, das im Zusammenhang mit einer Datenverwendung vorgebracht wurde, erfolgte

die Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 26. Weitere Anträge oder Beschwerden betreffend die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen wurden nicht verzeichnet.

## **6. Akteneinschau**

Im Zuge seiner Einschau überprüfte der Stadtrechnungshof Wien auch die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Aktenlauf. Bei der Auswahl einer Stichprobe im Ausmaß von 80 Akten wurde darauf geachtet, dass die Akten über die verschiedenen Aufgabengebiete der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft, die unterschiedlichen Referentinnen bzw. Referenten und den gesamten Betrachtungszeitraum verteilt waren. Zusätzlich zu der eingehenden Prüfung der 80 Akten wurden weitere 15 Akten eingesehen, die im ELAK unter dem Suchbegriff Datenschutz aufschienen.

### **6.1 Vollmachten**

Bei der Überprüfung des Vorliegens der entsprechenden Vollmachten der Patientinnen bzw. Patienten (s. Pkt. 5.4) konnte zwischen drei Gruppen von Akten unterschieden werden.

6.1.1 Bei einem Teil der Akten war aufgrund des Anbringens keine Datenweitergabe und folglich keine Unterzeichnung von Vollmachten erforderlich. Dazu zählten z.B. jene Akten, in denen die Auskunft direkt durch die Mitarbeitende bzw. den Mitarbeitenden der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft erfolgte oder die Errichtung von Patientenverfügungen.

6.1.2 Bei Akten über Behandlungsbeschwerden, die weitere Schritte und Datenweitergaben erforderlich machten (z.B. Einholung von Krankengeschichten und vertrauensärztlicher Stellungnahmen) war eine entsprechende Vollmacht der Patientin bzw. des Patienten obligat. Bei der Überprüfung des Vorhandenseins dieser Dokumente zeigte sich, dass die durch die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller ordnungsgemäß unterzeichneten Vollmachten zum Großteil im ELAK abgespeichert waren. In jenen Fällen, in denen Vollmachten nicht elektronisch zur Verfügung standen, lag dies an der Umstel-

lungsphase auf den ELAK, wodurch ältere Aktenteile noch nicht eingescannt waren. Eine stichprobenweise Einschau in die Papierakten bestätigte auch für diese Akten das ordnungsgemäße Vorliegen der entsprechenden Vollmachten.

In einigen wenigen Fällen fiel auf, dass im Vordruck der Zeitpunkt und der Ort der beschwerdegegenständlichen Behandlung mangelhaft ausgefüllt waren. So blieben die entsprechenden Felder manchmal unbefüllt, in einem Fall war nur die Behandlung in einer Krankenanstalt an einem Tag angeführt, obwohl sich die Beschwerde auf mehrere Behandlungen bezog. Auch wenn sich das Vorbringen der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller aus weiteren Unterlagen und Vorsprachen schlüssig ergab, empfahl der Stadtrechnungshof Wien zur Absicherung der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit der weiteren Schritte auf eine vollständige Befüllung der Vollmachtsformulare zu achten.

6.1.3 Der dritte Teil der Akten umfasste Anliegen, die über die Sprechtag der Wiener Heimkommission von Bewohnerinnen bzw. Bewohnern der Wohn- und Pflegeheime vorgebracht wurden. In den in der Stichprobe enthaltenen Fällen wurden hier z.B. Beschwerden über die Qualität des Essens und die Organisation des Heimes vorgebracht. Die Vertreterinnen bzw. Vertreter der Wiener Heimkommission traten hier insbesondere als Vermittlerinnen bzw. Vermittler zwischen den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern und der Heimleitung auf und bemühten sich niederschwellig und zeitnah eine Lösung zu finden.

Positiv hervorzuheben war in diesem Zusammenhang die Bearbeitung eines Anliegens, das im Zuge eines Sprechtages der Wiener Heimkommission von 18 Bewohnerinnen bzw. Bewohnern eines Pflegeheimes vorgebracht wurde. Hier unterschied die Wiener Heimkommission bzw. die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft klar zwischen jenen Personen, die anonym bleiben und jenen, die ihren Namen bekannt geben wollten. Dementsprechend erfolgten differenzierte Anfragen an die Verantwortlichen.

Ein weiterer Fall, bei dem eine unzureichende Physiotherapie und eine mangelnde Verordnung von Heilbehelfen vorgebracht wurden, führte seitens der Wiener Heimkommis-

sion naturgemäß zu personenbezogenen Nachfragen und Erhebungen von Gesundheitsdaten. Auch wenn sich die Zustimmung zum Tätigwerden der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft schlüssig aus dem Akt ergab, lag eine schriftliche Vollmacht der Betroffenen nicht vor.

Der Stadtrechnungshof Wien kam zu dem Schluss, dass in solchen Fällen, in denen zur Beschwerdebearbeitung durch die Wiener Heimkommission die Verwendung persönlicher Daten erforderlich war, die betroffenen Bewohnerinnen bzw. Bewohner ihre schriftliche Zustimmung geben sollten. Um das Angebot weiterhin niederschwellig zur Verfügung zu stellen, empfahl der Stadtrechnungshof Wien, im Bedarfsfall entsprechende schriftliche Einverständniserklärungen einzuholen.

## **6.2 Weitergabe von Daten**

6.2.1 In einem nächsten Schritt wurde die Weitergabe der Patientinnen- bzw. Patientendaten auf ihre datenschutzrechtliche Zulässigkeit überprüft. Die gesetzliche Zuständigkeit und die Zustimmung der bzw. des Betroffenen (s. Pkt. 6.1.2) ermöglichten, dass schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen der bzw. des Betroffenen durch die Verwendung der sensiblen Daten grundsätzlich nicht verletzt wurden. Darüber hinaus hatte die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen die Daten ausschließlich in rechtmäßiger, zweckdienlicher und sachlich richtiger Weise zu übermitteln.

6.2.2 Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien zeigte, dass die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft mit den sensiblen Gesundheitsdaten sorgsam umging und die Übermittlung ausschließlich an die im Organisationskonzept bezeichneten Übermittlungsempfängerinnen bzw. Übermittlungsempfänger erfolgte. Das Ausmaß der übermittelten Daten wich in keinem geprüften Fall von den gemeldeten und zweckdienlichen Angaben ab.

## **6.3 Befassungen mit Datenschutz**

Jene Akten, die aufgrund der Beschlagnahmung mit Datenschutz zusätzlich zur Stichprobe vom Stadtrechnungshof Wien eingesehen wurden, zeigten, dass es sich in kei-

nem der Fälle um datenschutzrechtliche Beschwerden über die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft handelte. Vielmehr konnte in Erfahrung gebracht werden, dass die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft auch bei Anliegen und Beschwerden im Zusammenhang mit vermuteten datenschutzrechtlichen Problematiken in Krankenanstalten, bei niedergelassenen Ärztinnen bzw. Ärzten und in anderen Gesundheitseinrichtungen Beratung und Hilfestellung bot bzw. vermittelnd tätig wurde.

## **7. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Die Organisationskonzepte und die Datenschutzmeldung wären zu aktualisieren und zu erweitern (s. Pkt. 5.1.3).

### Stellungnahme der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft:

Im Sinn der Empfehlung hat die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft, unterstützt durch die zuständige Fachabteilung, bereits begonnen, die bestehende Datenschutzmeldung der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft und die bestehenden Organisationskonzepte zu überarbeiten und alle noch benötigten Meldungen und Konzepte zu erstellen. Die Einreichung der überarbeiteten und eventuell neuen Meldungen bei der Datenschutzbehörde erfolgt durch die Magistratsabteilung 26.

Empfehlung Nr. 2:

Die Verpflichtungserklärungen der Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte sollten entsprechend einem magistratsweit gültigen Erlass durch Datenschutzverträge ersetzt werden (s. Pkt. 5.3.3).

### Stellungnahme der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft:

Im Sinn der Empfehlung, die Verpflichtungserklärungen der Vertrauensärztinnen bzw. Vertrauensärzte und Vertrauensfachpflege-

personen durch Datenschutzerklärungen zu ersetzen, hat die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft, unterstützt durch die zuständige Fachabteilung, die Arbeit an diesen neuen Datenschutzverträgen bereits begonnen. Die Erstellung der Datenschutzverträge erfolgt im Weg der Magistratsabteilung 26.

#### Empfehlung Nr. 3:

Eigenkontrollen hinsichtlich Datenschutz und IKT-Sicherheit sollten jährlich durchgeführt und als Anlass für allfällige Änderungen und Anpassungen genutzt werden (s. Pkt. 5.6.3).

#### Stellungnahme der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft:

Im Sinn der Empfehlung werden die zuständigen Mitarbeitenden der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft angewiesen, diese jährlichen Eigenkontrollen hinsichtlich Datenschutz und IKT-Sicherheit durchzuführen, damit allfällige Änderungen bzw. Anpassungen veranlasst werden können. Ein entsprechender Stichtag wird im Frühjahr 2017 festgelegt.

#### Empfehlung Nr. 4:

Es wäre auf eine vollständige Befüllung der von der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft verwendeten Vollmachtsformulare zu achten (s. Pkt. 6.1.2).

#### Stellungnahme der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft:

Im Sinn der Empfehlung sind die Vollmachtsformulare der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft bereits überarbeitet worden. Es ist einerseits auf die Verständlichkeit des Textes unter Berücksichtigung der rechtlichen Erfordernisse und andererseits auf die Vereinfachung des von den Patientinnen bzw. Patienten auszufüllenden Bereiches im Formular geachtet worden. Diese



neuen Formulare sind bereits seit 1. November 2016 in Verwendung. Auf dem neuen Formular ist anstelle von zwei Unterschriften nur mehr eine Unterschrift der Patientin bzw. des Patienten erforderlich, auf der Rückseite werden rechtliche Hinweise angeführt.

#### Empfehlung Nr. 5:

Bei den Sprechtagen der Wiener Heimkommission sollten im Bedarfsfall schriftliche Einverständniserklärungen zur Verwendung persönlicher Daten eingeholt werden (s. Pkt. 6.1.3).

#### Stellungnahme der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft:

Im Sinn der Empfehlung hat die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft für die Sprechtage der Wiener Heimkommission eigene Einverständniserklärungen für die Mitglieder der Wiener Heimkommission als Formular erstellt. Die neuen Formulare enthalten im Text die Angaben zur betreffenden Bewohnerin bzw. zum betreffenden Bewohner, die Angaben zur Vertrauensperson, die eventuell die Beschwerde, die Anregung etc. für die Bewohnerin bzw. den Bewohner vorbringt, sowie die eigentliche Einverständniserklärung. Dieses Formular wird der Wiener Heimkommission vorgelegt und in der Folge von allen Mitgliedern der Wiener Heimkommission, die Sprechtage durchführen, verwendet werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2016