

# Barrierefreiheit in der ambulanten ärztlichen Versorgung – Erfahrungen aus Österreich



Herbsttagung KBV, 14. November 2023

# ÖQMED GmbH

Österreichische Gesellschaft für QS & QM in der Medizin  
100%ige Tochtergesellschaft der Österreichischen Ärztekammer  
gesetzliche Selbstevaluierung gem. §118e Ärztegesetz

Ambulatorien

BKFP

A-OQI Qualitätszirkel

CIRSmedical®

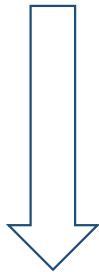
Barrierefreiheit

MED



# Evaluierung der Qualität: Grundlage

- Die Qualitätssicherungsverordnung



<https://www.oeqmed.at/rechtlich>

## Verordnung der Österreichischen Ärztekammer zur Qualitätssicherung der ärztlichen Versorgung durch niedergelassene Ärzte und Ärztinnen sowie Gruppenpraxen (Qualitätssicherungsverordnung 2018 – QS-VO 2018)

Aufgrund des § 117c Abs. 2 Z 8 in Verbindung mit § 118c unter Bezugnahme auf §§ 49 Abs. 2a und 56 Abs. 1 Ärztegesetz 1998 (ÄrzteG 1998), BGBl. I Nr. 169/1998, in der Fassung BGBl. I Nr. 26/2017 wird verordnet:

### Inhaltsverzeichnis

#### 1. Abschnitt

##### Allgemeine Bestimmungen

- § 1 Ziel und Regelungsgegenstand dieser Verordnung
- § 2 Begriffsbestimmungen

#### 2. Abschnitt

##### Evaluierungskriterien

- § 3 Gegenstand und Adressaten der Evaluierungskriterien
- § 4 Evaluierungskriterium „Patientenversorgung – Erreichbarkeit“
- § 5 Evaluierungskriterium „Räumlichkeiten“
- § 6 Evaluierungskriterium „Brandschutz, Gesundheit und Sicherheit der Arbeitsplätze“
- § 7 Evaluierungskriterium „Hygiene“
- § 8 Evaluierungskriterium „Notfallvorsorge“
- § 9 Evaluierungskriterium „Notfallausstattung“
- § 10 Evaluierungskriterium „Arzneimittelverfügbarkeit und -qualität, Reagenzien“
- § 11 Evaluierungskriterium „Suchtgiftbezug, Suchtgiftgebarung und Suchtgiftdokumentation“
- § 12 Evaluierungskriterium „Medizinisches Verbrauchsmaterial“
- § 13 Evaluierungskriterium „Apparative Ausstattung“
- § 14 Evaluierungskriterium „Ringversuche“
- § 15 Evaluierungskriterium „Ärztliche Fortbildung“
- § 16 Evaluierungskriterium „Mitarbeiterinsatz“
- § 17 Evaluierungskriterium „Patientenhistorie und Dokumentation“
- § 18 Evaluierungskriterium „Befundverwaltung und Befundweiterleitung“
- § 19 Evaluierungskriterium „Patientenkommunikation und Patientenaufklärung“
- § 20 Evaluierungskriterium „Interdisziplinäre Zusammenarbeit“
- § 21 Evaluierungskriterium „Zugang zur ärztlichen Behandlung und Diagnosestellung“
- § 22 Evaluierungskriterium „Interne Kommunikation“
- § 23 Evaluierungskriterium „Unerwünschte Ereignisse/Patientensicherheit“
- § 24 Evaluierungskriterium „Beschwerdemanagement“
- § 25 Evaluierungskriterium „Ausstattung“
- § 26 Evaluierungskriterium „Qualitätsmanagementaspekte“

ÜBERTREIBST DU ES NICHT  
MIT DEINER QUALITÄTS-  
SICHERUNG ?





# QS-VO 2006

*§ 16 (4) Die ÖQMED hat nach Beratung mit Behindertenverbänden eine **Liste über barrierefreie Ordinationen** zu führen.*

Nutzerbeirat mit sämtlichen Interessensvertretern implementiert  
Fragebogen wurde entwickelt  
im Zuge der Selbstevaluierung online & Papierform  
Plattform [www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at) wurde eingeführt

# QS-VO 2023

*§ 21 (2) Mobilitätsbeeinträchtigte Patientinnen/Patienten sind, insbesondere im Rahmen von Weiterüberweisungen, über die **Informationsmöglichkeit** unter **[www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at)** zu informieren.*

*§43 (4) Evaluierungsergebnisse (freiwillige Angaben über Ordinationen und Gruppenpraxen) hinsichtlich des Evaluierungskriteriums „Zugang zur ärztlichen Behandlung und Diagnosestellung“ (§ 21) aufgrund des Selbstevaluierungsbogens können bei Einverständnis der Ärztin/des Arztes oder der Gruppenpraxis aus dem Qualitätsregister in das **Barrierefreiheitsregister der ÖQMED** unter **[www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at)** allgemein **zugänglich und kostenlos online** gestellt werden.*

# Behindertengleichstellungsgesetz

*§ 2. (2) Die Bestimmungen dieses Bundesgesetzes gelten weiters für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung sowie für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses, soweit es jeweils um den **Zugang zu und die Versorgung** mit Gütern und **Dienstleistungen** geht, die der **Öffentlichkeit zur Verfügung stehen**, und die unmittelbare Regelungskompetenz des Bundes gegeben ist.*

wirtschaftliche  
Verhältnismäßigkeit

rechtliche  
Zulässigkeit



### Liebe Patientin, lieber Patient!

Herzlich willkommen auf der Plattform, auf welcher Sie jene Ärztinnen und Ärzte in Ihrer Umgebung finden können, denen die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung nicht fremd sind.

In Zusammenarbeit mit Vertreterinnen und Vertretern von Behindertenverbänden ist es Ärztinnen und Ärzten österreichweit möglich, Angaben zur Ordination wie z. B. zu baulichen Gegebenheiten, Zugang und Serviceangebot in diesem Register einzutragen.

Diese Angaben beruhen auf Selbsteinschätzung der Ärztinnen und Ärzte. Nachdem Begriffe wie "barrierefrei", "Brailleschrift", "rollstuhlgerechtes WC" usw. immer noch nicht ausreichend im Bewusstsein der Menschen verankert sind, wird darunter oft Unterschiedliches verstanden. Auf diese Weise werden Hindernisse manchmal nicht als solche erkannt oder übersehen.

Wenn eine Ordination in Wien mit einem goldenen Stern gekennzeichnet ist, bedeutet dies, dass genaue Messdaten vom Verein BIZEPS erhoben wurden. Alle weiteren Ordinationen welche mit einem goldenen Stern versehen sind, wurden von einem Behindertenverband des Landes eingesehen.

Da wir ständig bemüht sind unser Service für Sie zu verbessern, sind wir Ihnen für Verbesserungsvorschläge dankbar. Ihr Feedback senden Sie bitte an [barrierefreiheit@oeqmed.at](mailto:barrierefreiheit@oeqmed.at)

**[Hier finden Sie Ihre Ärztin/Ihren Arzt](#)**







## Suchkriterien

 Arzt/Ärztin

 Arzt/Ärztin

Vorname



Postleitzahl



Fachgebiet

Nachname



Ort



Krankenkasse

Geschlecht



Bundesland



Sprachkenntnisse



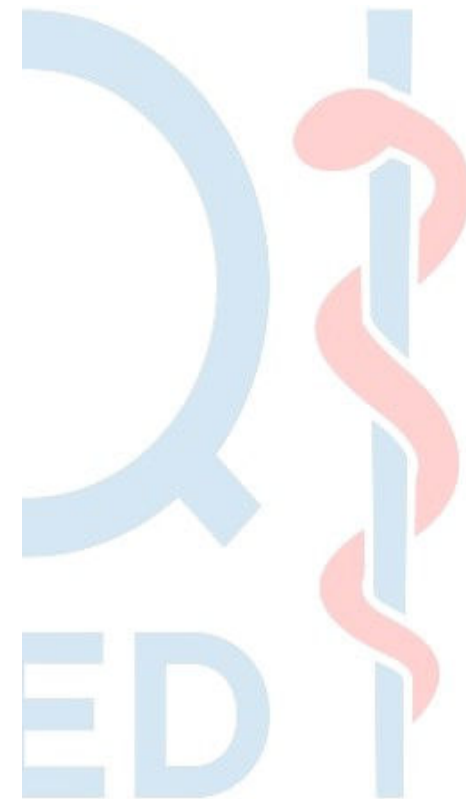
Mo  Di  Mi  Do  Fr  Sa  So



## Barrierefreie Ordinationen

### + Allgemeine Angaben

- Ein Privatparkplatz, Behindertenparkplatz oder Parkgarage ist in unmittelbarer Nähe zum Eingang in die Ordination vorhanden.
- Ein nächstgelegener öffentlicher Parkplatz ist in unmittelbarer Nähe der Ordination (Distanzangabe vorhanden).
- Das Rezeptionspult ist im Eingangsbereich der Ordination.
- Ein barrierefreies WC ist vorhanden.
- Angaben zur Größe des WC-Raums vorhanden.
- Angaben zur Anfahrbarkeit des WC-Sitzes vorhanden.
- An der WC-Türe (innenseitig) ist ein Haltegriff vorhanden.
- Ein fix montierter Haltegriff ist rechts (wandseitig) vorhanden.
- Ein klappbar montierter Haltegriff ist rechts vorhanden.
- Ein fix montierter Haltegriff ist links (wandseitig) vorhanden.
- Ein klappbar montierter Haltegriff ist links vorhanden.
- Angaben zur Breite der WC-Türe vorhanden.
- Eine Website mit Kontaktdaten ist vorhanden (Telefon- u. Faxnummer, E-Mail Adresse).

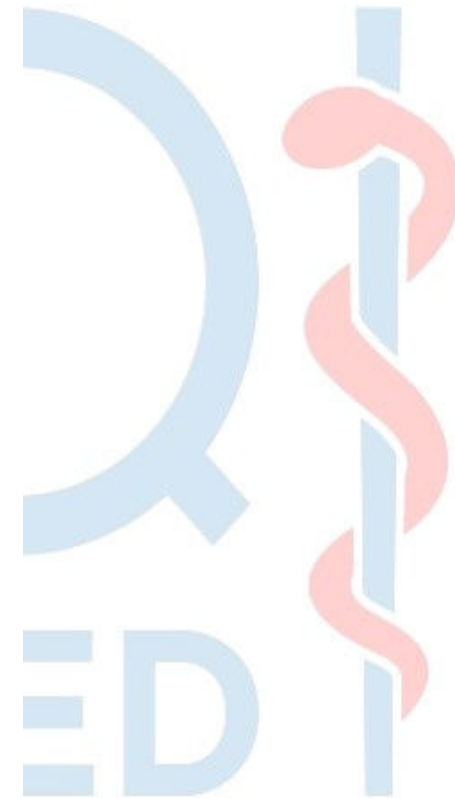




## Barrierefreie Ordinationen

### Sehbehinderte und blinde Patient/innen

- Der Aufruf der Patient/innen erfolgt klar und verständlich.
- Patient/innenrelevante Informationen werden für sehbehinderte Menschen in Großdruck und für blinde Menschen in digitalisierter Form (z.B. CDs) weitergegeben.
- Ein Blindenführhund darf mit in die Anmelde- und Wartezone der Ordination.
- Gegensprechanlage, Klingel und Türtaster in erhabener, taktiler Großschrift (mind. 1.5 cm Höhe).
- Gegensprechanlage, Klingel und Türtaster in Brailleschrift.
- Ordinationsschild erhaben und gut lesbar (große Schrift und starker Kontrast).
- Ordinationsschild befindet sich in der Höhe von ca. 150 cm (Unterkante).
- Patient/innen können von Mitarbeiter/innen von der Haustüre abgeholt werden.
- Es gibt ein Blindenleitsystem von der Straße (Haltestelle der öffentlichen Verkehrsmittel/Parkplatz) zum Ordinationseingang.
- Die Vorderkanten der Stufen sind kontrastreich markiert (am besten Gelb).
- Die Bedienelemente im Aufzugsbereich sind erhaben.
- Die Bedienelemente im Aufzugsbereich sind kontrastreich.
- Die Bedienelemente im Aufzugsbereich sind in Brailleschrift.
- Im Aufzug sind tastbare Elemente vorhanden.
- Eine Stockwerksansage ist im Aufzug vorhanden.
- Ein Handlauf mit taktilen Informationen für blinde und sehbehinderte Menschen ist vorhanden.
- Glastüren bzw. Glasflächen sind innerhalb von 90 – 100 cm und im Bereich von 150 – 160 cm über dem Fußboden mit durchgehenden kontrastreichen und optischen Markierungen versehen.
- Automatische Türen sind vorhanden.





## Suchkriterien

### Schwerhörige und gehörlose Patient/innen

- Die Anmeldung kann per Fax erfolgen.
- Die Anmeldung kann per E-Mail erfolgen.
- Die Eingangstüre ist mittels Türtaster zu öffnen.
- Der Aufruf der Patient/innen erfolgt visuell per Anzeigetafel (Name, Patient/innennummer und Zimmernummer).
- Der Aufruf der Patient/innen erfolgt persönlich und mittels Blickkontakt zum/zur Patient/in (Lippenablesen möglich).
- Das Mitbringen eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin für Gebärdensprache wird akzeptiert.
- Der Arzt/Die Ärztin beherrscht die Gebärdensprache.
- Ein Mitglied des Ordinationsteams beherrscht die Gebärdensprache und kann als Dolmetscher/in fungieren.
- Der Arzt/Die Ärztin achtet beim persönlichen Gespräch darauf, dass er/sie den direkten Blickkontakt zum/zur Patient/in sucht.
- In der Ordination ist weder Musik-, Fernseher- noch Videobeschallung.
- Eine Induktionsanlage ist an der Rezeption vorhanden (eingeschaltet und gekennzeichnet).
- Eine Induktionsanlage ist im Wartezimmer vorhanden (eingeschaltet und gekennzeichnet).
- Eine Induktionsanlage ist im Behandlungsraum vorhanden (eingeschaltet und gekennzeichnet).
- Hilfe wird angeboten (beispielsweise Türe öffnen, Hilfe beim Formularausfüllen).







## Suchkriterien


 Arzt/Ärztin

 Allgemeine Angabe

 Sehbehinderte und blinde Patient/innen

 Schwerhörige und gehörlose Patient/innen

 Patient/innen mit eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten

 Schwer mehrfach behinderte Patient/innen

 Patient/innen mit Mobilitätsbehinderungen

Hilfe wird angeboten.

Lange Wartezeiten werden möglichst vermieden.

MED 1





## Suchkriterien

### Patient/innen mit Mobilitätsbehinderungen

- Angabe über die Anzahl der Stufen zum Erreichen der Ordination.
- Im Auf- und Abgangsbereich ist ein Handlauf rechts vorhanden.
- Im Auf- und Abgangsbereich ist ein Handlauf links vorhanden.
- Zum Erreichen der Ordination ist eine Rampe mit Handlauf und Radabweiser-Sockel vorhanden. Angaben zur Steigung der Rampe in % verfügbar.
- Ein Aufzug ist vorhanden und stufenlos erreichbar.
- Ein Aufzug ist vorhanden und nicht stufenlos erreichbar.
- Der Aufzug ist vorhanden, nicht stufenlos erreichbar, aber es ist eine Rampe vorhanden.
- Angaben zur Aufzugsgröße vorhanden.
- Angaben zur Höhe der Bedienelement im Aufzug vorhanden.
- Angabe zur Breite der Eingangstüre vorhanden.
- Angaben zur Absenkbarkeit der Behandlungsliege vorhanden.
- Eine rollstuhlgerechte Umkleidekabine ist vorhanden.
- Das Umkleiden ist im Ordinationszimmer möglich.
- Teilbereiche des Rezeptionspultes sind in der Höhe von max. 85 cm abgesenkt.





### Dr. Andrea Mitterndorfer-Hinteregger



Kontakt und weitere Informationen



#### Allgemeine Angaben

- Ein nächstgelegener öffentlicher Parkplatz ist in unmittelbarer Nähe der Ordination. Ca. 200 m.
- Das Rezeptionspult ist im Eingangsbereich der Ordination.
- Ein barrierefreies WC ist vorhanden.
- Der WC-Raum ist 150 cm x 160 cm groß.
- Der WC Sitz ist rechts seitig anfahrbar.
- Ein klappbar montierter Haltegriff ist rechts vorhanden.
- Die Eingangstüre zum WC ist 85 cm breit.



Sehbehinderte und blinde Patient/innen



Schwerhörige und gehörlose Patient/innen



Patient/innen mit eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten

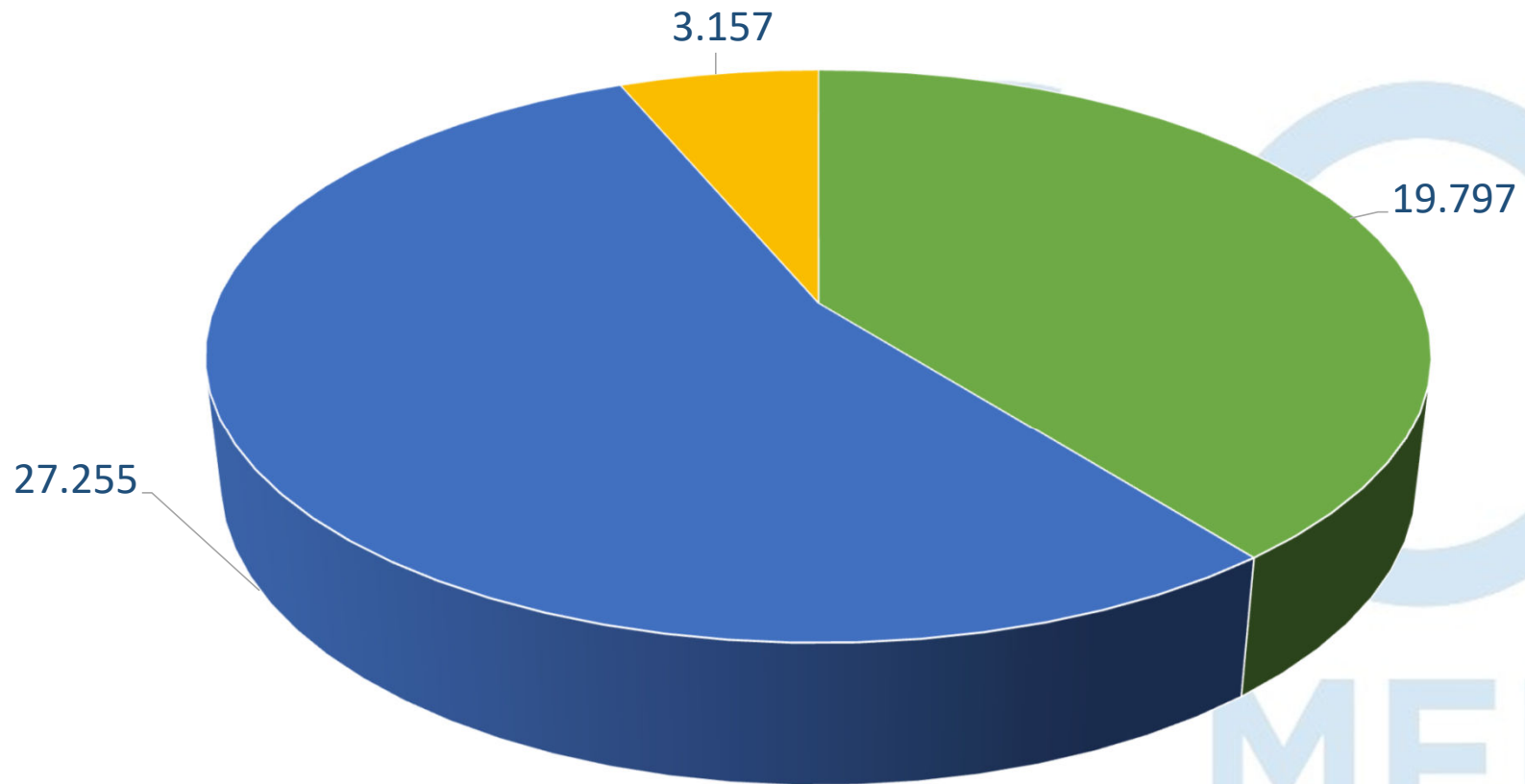


Schwer mehrfach behinderte Patient/innen



# Ärztedichte

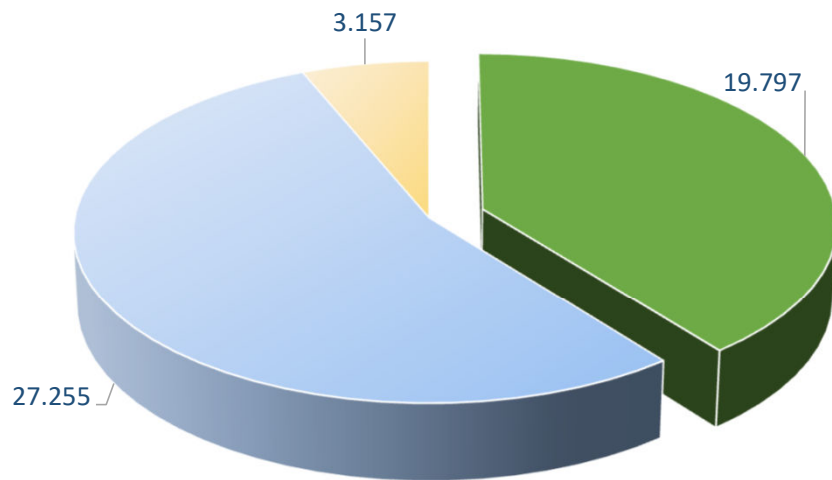
04.11.2023



■ ng. Ärzte ■ angest. Ärzte ■ Wohnsitzärzte

# Aktueller Stand

04.11.2023



- ng. Ärzte
- angest. Ärzte
- Wohnsitzärzte

4.273 Ordinationen in [www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at)

2.075 AllgemeinmedizinerInnen

2.198 FachärztInnen

512 ★



# Ausblick

Kooperation Österreichischer Behindertenrat

Fragebogen reduzieren

Versand über Printmedien der ÖÄK

im Zuge der gesetzlichen Selbstevaluierung





# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Wolfgang Moritz**, *Geschäftsführer ÖQMED GmbH*

**Eva Gartner**, *Leitung Barrierefreiheit*

ÖQMED GmbH, Walcherstraße 11, A-1020 Wien

Tel.: +43660 / 643 49 64

[e.gartner@oeqmed.at](mailto:e.gartner@oeqmed.at)

[www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at)

[www.oeqmed.at](http://www.oeqmed.at)

