



Richtlinie für medizinische Gutachter*innen

Stand: Juni 2026

www.pv.at



Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Pensionsversicherungsanstalt (PVA)
Friedrich-Hillegest-Straße 1, 1020 Wien
Telefon: +43 (0)5 03 03
Website: www.pv.at
E-Mail: pva@pv.at

Verlags- und Herstellungsort: PVA, Wien

Druck: PVA, Wien

Stand: Juni 2026, 1. Auflage

Titelbild: © istockphoto.com/Khanchit Khirisutchalual

Haftungsausschluss: Die bereitgestellten Inhalte dienen der allgemeinen Information. Eine Gewähr für Richtigkeit oder Vollständigkeit wird nicht übernommen. Jegliche Haftung ist ausgeschlossen. Die Expert*innen der Pensionsversicherung können individuelle Fälle beurteilen und auf Fragen eingehen.

Inhalt

Einleitung	2
1. Kommunikation und Ethik	3
Eigene Verhaltensmuster analysieren und hinterfragen	3
Grundsätze zur Begutachtung	4
Haltungen und Verhaltensweisen, die eine positiv gestaltete Kommunikation und einen empathischen Umgang fördern.....	4
Klare Kommunikation über den Zweck der Begutachtung	5
Umgang mit Emotionen (z. B. Anspannung, Angst, Scham etc.) der Versicherten	5
Vermeidung von missverständlicher (z. B. herabwürdigender) Kommunikation.....	5
2. Objektivität, Transparenz und Unabhängigkeit	6
Objektivität in der medizinischen Begutachtung	6
Umgang mit Interessenkonflikten.....	6
3. Privatsphäre, Sicherheit	7
Wahrung der Privat- und Intimsphäre.....	7
Wahrung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes	7
Umgang mit unerwarteten Situationen	7
Verantwortung für das Allgemeinwohl der Versicherten.....	8
4. Fachliche Kompetenz, Fortbildung	8
5. Kommunikation und Zusammenarbeit im Team	9
6. Umsetzung und Einhaltung	9
Umgang mit Beschwerden	10

Einleitung

Medizinische Gutachter*innen im Auftrag der Pensionsversicherung (PV) tragen eine besondere Verantwortung: Ihre fachliche Einschätzung bildet eine wesentliche Grundlage für Entscheidungen, die erhebliche Auswirkungen auf berufliche, soziale, wirtschaftliche und gesundheitliche Lebensbereiche der begutachtenden Person haben. Sie handeln im Auftrag der PV und repräsentieren diese im direkten Kontakt mit den Versicherten.

Versicherte haben bei Erfüllung der gesetzlichen Voraussetzungen Ansprüche auf Leistungen und sind keine Bittsteller. Die Tätigkeit der Gutachter*innen hat für den Zugang zu diesen Leistungen erhebliche Bedeutung. Sie treffen Einschätzungen, die weitreichende Konsequenzen haben und stehen dabei vor Anforderungen, die hohe fachliche Sorgfalt und großes menschliches Einfühlungsvermögen erfordern.

Diese Richtlinie ist ein verbindlicher Beschluss des Verwaltungsrates der Pensionsversicherung. Sie dient der Sicherstellung von Integrität, Unabhängigkeit und hoher Qualität in der medizinischen Begutachtung sowie dem Schutz der Würde und Rechte der Versicherten. Gleichzeitig trägt sie zur nachhaltigen Stärkung des Vertrauens in die Pensionsversicherung und in die Institutionen der österreichischen sozialen Sicherheit bei.

Die Richtlinie definiert grundlegende Standards für professionelles Handeln – von respektvoller, empathischer und transparenter Kommunikation über konsequente Objektivität und Nachvollziehbarkeit bis hin zum verantwortungsvollen Umgang mit sensiblen Daten, persönlichen Belastungssituationen und institutioneller Verantwortung.

Als Gutachter*in für die Pensionsversicherung kann nur tätig sein, wer diese Richtlinie einhält und die darin verankerten Grundsätze aus persönlicher und fachlicher Überzeugung sowie aus berufsethischer Verantwortung lebt.

1. Kommunikation und Ethik

Eine professionelle und vertrauensvolle Kommunikation ist wesentlicher Bestandteil qualitativvoller Begutachtung. Respekt, Fairness, Empathie und Transparenz stärken nicht nur die Qualität des Begutachtungsprozesses, sondern auch das Vertrauen der Versicherten in die Institution. Gelingt dies nicht, kann das weitreichende Folgen haben: Untersuchte Personen erleben Ärger, Frustration und Verzweiflung. Sie können sich ausgeliefert und nicht ernst genommen fühlen.

Eigene Verhaltensmuster analysieren und hinterfragen

- » Reflektieren Sie Ihr eigenes Verhalten regelmäßig und professionell: Kommt es zu unangenehmen Situationen im Rahmen meiner gutachterlichen Tätigkeit? Wenn ja, welche sind das?
- » Analysieren Sie belastende Situationen kritisch und lösungsorientiert.
- » Hinterfragen Sie, welchen Beitrag eigene Kommunikationsmuster zu Spannungen leisten könnten.
- » Achten Sie bewusst auf Anzeichen von Ungeduld, Unsachlichkeit oder emotionaler Belastung: Was machen unangenehme Situationen mit mir? Werde ich ungeduldig? Werde ich unsachlich? Werde ich gar unangemessen in meinem Verhalten?
- » Entwickeln Sie Ihre Fähigkeiten zur professionellen Selbststeuerung kontinuierlich weiter: Was mache ich, wenn ich merke, dass eine solche Situation entsteht? Realisiere ich es frühzeitig? Welche Maßnahmen kann ich setzen, um mich hier weiterzuentwickeln?
- » Wenn Sie Hilfe bei dieser Selbstreflexion benötigen, zögern Sie nicht, angebotene professionelle Unterstützung (z. B. Supervision) in Anspruch zu nehmen.

Grundsätze zur Begutachtung

- » Zu begutachtende Personen werden einer*m fachlich geeigneten Gutachter*in zugeteilt und haben Anspruch auf einen respektvollen, fairen und unvoreingenommenen Umgang.
- » Als medizinische*r Gutachter*in bzw. Pflegefachkraft tragen Sie eine besondere Verantwortung im Sinne Ihrer Berufsethik.
- » Der Mensch steht im Mittelpunkt; gesundheitlich belasteten Personen ist mit besonderer Sensibilität zu begegnen.
- » Ihr Verhalten als Gutachter*in beeinflusst unmittelbar die Wahrnehmung der gesamten Institution.
- » Professionelles Verhalten stärkt das Vertrauen in das österreichische Sozialversicherungssystem.

Haltungen und Verhaltensweisen, die eine positiv gestaltete Kommunikation und einen empathischen Umgang fördern

- » Stellen Sie sich im Rahmen der Begrüßung stets mit Ihrem Namen und Fachrichtung vor und erklären Sie Ihre Rolle.
- » Bewahren Sie im Laufe der Begutachtung eine offene, respektvolle und professionelle Haltung.
- » Hören Sie aktiv zu und geben Sie Versicherten ausreichend Raum, ihre Situation darzustellen.
- » Tätigen Sie keine wertenden Aussagen und respektieren Sie die Erfahrungen der Versicherten. Kommunizieren Sie außerdem transparent.
- » Erklären Sie Ihre Handlungen und organisatorischen Abläufe im Laufe der Begutachtung verständlich (z. B. beim Diktieren, beim Nachschauen im PC, Kopieren der mitgebrachten Befunde etc.).

Klare Kommunikation über den Zweck der Begutachtung

- » Erklären Sie zu Beginn verständlich die Unterschiede zwischen einer Begutachtung und dem Aufsuchen einer*s behandelnden Ärztin*Arztes.
- » Erläutern Sie den Zweck der im Rahmen der Begutachtung gestellten Fragen sowie den fachlichen Bereich, den Sie abdecken.
- » Tätigen Sie keine therapeutischen Ratschläge und Empfehlungen (außer Sie nehmen eine ausgeprägte medizinische Unterversorgung wahr, dann empfehlen Sie die Inanspruchnahme entsprechender ärztlicher Hilfe).
- » Machen Sie deutlich, dass die medizinische Einschätzung Teil eines übergeordneten Entscheidungsverfahrens ist.
- » Vermeiden Sie Aussagen über mögliche Verfahrensausgänge (z. B. Zuerkennung/Ablehnung einer Leistung, voraussichtliche Pflegestufe etc.). Lassen Sie sich auch keinesfalls zu derartigen Aussagen verleiten/drängen.

Umgang mit Emotionen (z. B. Anspannung, Angst, Scham etc.) der Versicherten

- » Erkennen Sie emotionale Belastungssituationen frühzeitig und reagieren Sie professionell sowie deeskalierend (bieten Sie das Hinzuziehen einer Begleitperson, Hilfe beim Transfer und/oder Hilfe beim An- und Auskleiden an etc.). Sprechen Sie die Versicherten, falls erforderlich, bzgl. Ihrer Beobachtung einer emotionalen Belastungssituation an.
- » Berücksichtigen Sie die physischen und psychischen Grenzen der Versicherten.
- » Erklären Sie den Ablauf der Untersuchung klar und transparent. Holen Sie vorab grundsätzlich die Zustimmung zu den einzelnen Untersuchungsschritten ein und dokumentieren Sie sie im Gutachten.

Vermeidung von missverständlicher (z. B. herabwürdigender) Kommunikation

- » Lassen Sie Versicherte ausreden und unterbrechen Sie sie nur, wenn dies zwingend erforderlich ist.
- » Nehmen Sie subjektiv geschilderte Beschwerden/Symptome ernst und ordnen Sie diese professionell ein.
- » Kommunizieren Sie neutral, respektvoll und ohne zu werten (weder bestätigend noch in Zweifel ziehend).
- » Äußern Sie sich nicht zu Aussagen oder Feststellungen behandelnder Ärzt*innen, zu medizinischen Befunden, Attesten oder durchgeführten Behandlungen.

2. Objektivität, Transparenz und Unabhängigkeit

Objektivität in der medizinischen Begutachtung

- » Gutachterliche Einschätzungen basieren ausschließlich auf objektivierbaren medizinischen Grundlagen.
- » Vorbefunde können wichtige Informationen und Feststellungen beinhalten, die einer qualitativ hochwertigen Einschätzung dienlich sind. Unabhängig davon ist es gutachterliche Pflicht, sich selbst ein Bild vom psychischen und physischen Zustand bzw. den objektivierbaren Einschränkungen der*des zu Begutachtenden zu machen.
- » Verwenden Sie sachliche neutrale Bezeichnungen für die Beteiligten, wie z. B. „Antragsteller*in“, „Versicherte*r“.
- » Halten Sie den Unterschied zwischen Behandler- und Gutachterrolle konsequent ein.
- » Führen Sie Validierung, Verifizierung und Falsifizierung der subjektiv angegebenen Beschwerden der Versicherten durch.
- » Externe Erwartungen oder institutionelle Interessen dürfen keine Rolle spielen.
- » Legen Sie Ihre medizinische Erkenntnis im Gutachten für alle Beteiligten (die Versicherten, den Auftraggeber, die außenstehenden Dritten) transparent, nachvollziehbar, verständlich und plausibel dar.
- » Verwenden Sie eine klare und verständliche Sprache, die auch für Laien nachvollziehbar ist, um Transparenz und Vertrauen zu gewährleisten.

Umgang mit Interessenkonflikten

- » Offenbaren Sie sofort nach Bekanntwerden mögliche Befangenheiten und geben Sie den gutachterlichen Auftrag zurück. Befangenheit liegt vor, wenn Ihnen die*der Antragsteller*in aus einem früheren oder aktuellen Behandler*in-Patient*in-Verhältnis oder privat bekannt ist bzw. war. Auch wenn Sie sich selbst nicht befangen fühlen – schon allein der Anschein einer möglichen Befangenheit erfordert die Rückgabe des Begutachtungsauftrages.
- » Im Zweifelsfall fragen Sie im Chefärztlichen Dienst der für Sie zuständigen Landesstelle nach, um Transparenz und Unvoreingenommenheit zu wahren.

3. Privatsphäre, Sicherheit

Wahrung der Privat- und Intimsphäre

- » Gewährleisten Sie die Wahrung persönlicher Würde, Intimsphäre und individueller Bedürfnisse. Berücksichtigen Sie persönliche Gegebenheiten wie Geschlecht, Krankheitsbild, kultureller Hintergrund etc.
- » Der bei Pflegegelduntersuchungen seit 1999 bestehende Rechtsanspruch auf die Anwesenheit einer Vertrauensperson gilt ab 01.09.2026 auch für Begutachtungen zur Beurteilung der Arbeitsfähigkeit. Die Anwesenheit einer Begleitperson ist daher entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen zu ermöglichen.
- » Achten Sie auf die Zumutbarkeit und Sicherheit während des gesamten Untersuchungsprozesses. Dokumentieren Sie Einschränkungen oder Abbrüche sachlich und objektiv.

Wahrung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes

- » Behandeln Sie personenbezogene Daten streng vertraulich und datenschutzkonform.
- » Nutzen Sie ausschließlich sichere technische Systeme.
- » Informieren Sie Versicherte nachvollziehbar über Datenverarbeitungsschritte.
- » Kommunizieren Sie transparent über Dokumentation und Datenvernichtung (z. B. erklären Sie beim Diktieren, dass die Tonaufnahmen nach der Fertigstellung des Gutachtens vernichtet werden).

Umgang mit unerwarteten Situationen

- » Wenn unerwartete Situationen (z. B. psychischer Ausnahmezustand, Schmerzen, notfallmäßige allgemeinmedizinische Zustände etc.) auftreten, nehmen Sie diese jederzeit ernst.
- » Passen Sie Abläufe unverzüglich an die Situation an.
- » Leiten Sie notwendige medizinische Maßnahmen sofort ein und informieren Sie die Versicherten oder die Begleitperson über die weiteren Schritte (z. B. Verständigung der Rettung).
- » Informieren Sie umgehend die Chefärztliche Leitung der Landesstelle.
- » Dokumentieren Sie solche Vorfälle vollständig und sachlich im Gutachten sowie in einem Gedächtnisprotokoll.

Verantwortung für das Allgemeinwohl der Versicherten

- » Das allgemeine Wohlbefinden der*des Versicherten muss während der gesamten Begutachtung gewährleistet werden.
- » Achten Sie über die unmittelbare Begutachtung hinaus auf erkennbare Gefährdungssituationen. Reagieren Sie verantwortungsvoll bei Hinweisen auf Misshandlung, Gewalt oder Vernachlässigung.
- » Im Zweifelsfall beraten Sie sich mit der Chefärztlichen Leitung der Landesstelle.

4. Fachliche Kompetenz, Fortbildung

- » Um die fachliche Expertise auf dem Gebiet der medizinischen Begutachtung stets auf dem aktuellen medizinischen Wissensstand zu halten, ist es zwingend erforderlich, regelmäßig an Fortbildungen teilzunehmen und sich über neue Entwicklungen zu informieren. Die gesetzliche Fortbildungsverpflichtung gilt für alle medizinischen Gutachter*innen gleichermaßen wie für alle anderen Ärzt*innen bzw. Pflegefachkräfte.
- » Berücksichtigen Sie neben medizinischer Fachkompetenz auch kommunikative, ethische und sozialrechtliche Weiterentwicklung.
- » Wenn Sie aus fachlichen Gründen einen gutachterlichen Auftrag nicht wahrnehmen können, geben Sie diesen rechtzeitig zurück. Dokumentieren Sie dies entsprechend in Ihrem Gutachten und empfehlen Sie eine alternative Begutachtung.
- » Überschreiten Sie niemals Ihre fachliche Kompetenz und die Grenzen Ihres Fachgebiets, da dies haftungsrechtliche Konsequenzen haben kann.
- » Qualitätssicherung und kontinuierliche Weiterentwicklung sind zentrale Bestandteile professioneller Begutachtung.

5. Kommunikation und Zusammenarbeit im Team

- » Respekt & Wertschätzung: Der Umgang im Team basiert auf gegenseitigem Respekt, professioneller Zusammenarbeit und verantwortungsbewusstem Handeln.
- » Klare Kommunikation: Informationen werden transparent, verständlich und zeitgerecht weitergegeben. Zuständigkeiten und Abläufe müssen eindeutig geklärt sein. Sensible Informationen werden nur im notwendigen Rahmen und mit äußerster Diskretion innerhalb des Teams geteilt.
- » Kollegiale Unterstützung: Fachliche Zusammenarbeit stärkt Qualität, Sicherheit und Professionalität. Bei herausfordernden Situationen unterstützen sich Kolleg*innen aktiv.
- » Lern- und Feedbackkultur: Rückmeldungen erfolgen offen, sachlich und lösungsorientiert. Fehler gelten als Chance zur Weiterentwicklung.
- » Kontinuierliche Qualitätsentwicklung ist Teil institutioneller Verantwortung.

6. Umsetzung und Einhaltung

- » Die operative Umsetzung dieser Richtlinie obliegt der*dem jeweiligen Landesstellenchefärztin*arzt.
- » Für die Einhaltung der Richtlinie ist die*der jeweilige Landesstellendirektor*in verantwortlich.
- » Auf der zentralen Ebene ist die*der stellvertretende Chefärztin*arzt für die Kontrolle der ordnungsgemäßen operativen Umsetzung in den einzelnen Landesstellen zuständig.
- » Für die Kontrolle der Einhaltung der Richtlinie in den einzelnen Landesstellen ist die*der jeweils zuständige stellvertretende Generaldirektor*in verantwortlich.
- » Für Gutachter*innen, die in einem Arbeitsverhältnis zur PV stehen, ist die Einhaltung der Richtlinie arbeitsrechtlich verbindlich.
- » Für Gutachter*innen, die auf Vertragsbasis für die PV tätig sind, ist die Einhaltung der Richtlinie vertraglich sicherzustellen.

Umgang mit Beschwerden

- » Zu Monitoringzwecken und zur Bearbeitung von Beschwerden über die Art und Weise von Begutachtungen wird das vorhandene Beschwerdemanagement umfassend weiterentwickelt.
- » Gewährleistet werden sollen insbesondere eine bundesweit einheitliche Erfassung und die systematische Ableitung von Optimierungsmaßnahmen. Jede Beschwerde wird ernst genommen und bearbeitet.
- » Die Bearbeitung der Beschwerden liegt in der Verantwortung der*des jeweiligen Landesstellendirektorin*direktors.
- » Die Landesstellendirektor*innen haben hierzu laufend in der vorgesehenen Form an die*den zentral zuständige*n stellvertretende*n Generaldirektor*in zu berichten. Pro Quartal ist ein Bericht an die Obleute zu übermitteln, der die Beschwerdefälle aufgliedert nach Landesstellen, Art der Beschwerde und Inhalt sowie den ergriffenen Maßnahmen beinhaltet.

