



Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und
Patientenanwaltschaft – **kostenlos für Sie da!**



Wiener Pflege-, Patientinnen-
und Patientenanwaltschaft

Stadt  Wien
Wien ist anders.

Der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwalt

Liebe Leserin, lieber Leser!

Als unabhängiger Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwalt ist es meine Aufgabe, Sie in allen Fragen betreffend das Wiener Gesundheitswesen und den Pflegebereich mit Rat und Tat zu unterstützen.



Mein Team und ich werden Ihnen bei der Wahrung und Durchsetzung Ihrer diesbezüglichen Rechte behilflich sein. Ihre Anfragen, Anregungen und Beschwerden werden von uns unbürokratisch und möglichst rasch geklärt und beantwortet. Wir sind um eine außergerichtliche Hilfestellung bemüht, vor Gericht können wir Sie allerdings nicht vertreten.

Vertraulichkeit und Objektivität werden durch das uns bindende Amtsgeheimnis, den Datenschutz, die Weisungsfreiheit und Unabhängigkeit unserer Einrichtung garantiert und seit mehr als ein Jahrzehnt erfolgreich durch die WPPA gelebt.

Da Konflikte im Gesundheits- und Pflegebereich das Vertrauen der Menschen in die Medizin und Betreuung beeinflussen können, erfordern sie eine sehr sensible Behandlung. Sie können sich vertrauensvoll an uns wenden.

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Brustbauer'.

Prof. Dr. Konrad Brustbauer
Wiener Pflege-, Patientinnen- und
Patientenanwalt

Wir über uns



Gemeinsam mit dem Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwalt steht Ihnen ein kompetentes u. erfahrenes Team aus Expertinnen und Experten in Gesundheitsfragen zur Verfügung:

Juristische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

helfen Ihnen nicht nur bei der Durchsetzung Ihrer Rechte als Patientin und Patient, sondern unterstützen Sie in Medizinrechtsfragen und bei der Abwicklung von Schadenersatzansprüchen im außergerichtlichen Bereich;

Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen

stehen für professionelle Beratung und Unterstützung in Pflege- und Betreuungsfragen sowie bei der Durchsetzung Ihrer BewohnerInnenrechte zur Verfügung.

Fachreferentinnen

beantworten Ihre Fragen zu Gebühren, Krankentransporten und sozialversicherungsrechtlichen Anliegen;

eine diplomierte Sozialarbeiterin

steht für Beratung, Information und Unterstützung bei der Vermittlung von Ressourcen im Bereich der Betreuung älterer, pflegebedürftiger und behinderter Menschen zur Verfügung.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

die Ihre Anliegen am Telefon rasch und kompetent betreuen, ergänzen und erweitern dieses Team.

**Wir nehmen uns Zeit für Ihre Anliegen.
Unsere Hilfestellung ist für Sie kostenlos!**

Wir für Sie

Wir sind zuständig für

das **gesamte Gesundheitswesen** und **den Pflegebereich in Wien**,
dazu zählen u. a.:

Krankenanstalten

städtische und
private Spitäler

Wohn- und Pflegeheime

Dienste im Gesundheitsbereich

Hauskrankenpflege,
Soziale Dienste etc.

Rettung und Krankenförderung

Arztpraxen

Sozialversicherungsträger

Apotheken

Hebammen

Wir für Sie

Unsere Aufgaben

betreffen nicht nur die **kostenlose Beratung und Information**

- über das Gesundheitswesen und den Pflegebereich in Wien
- über die Geltendmachung und Durchsetzung Ihrer Patientenrechte
- über Organentnahmen
- über Hauskrankenpflege und Soziale Dienste
- über Pflegegeld
- über Selbstbehalte
- über Patientenverfügungen

sondern auch die **kostenlose Vermittlung bei Konflikten**

- im Gesundheitswesen und Pflegebereich
- in Versicherungsangelegenheiten
- in Pflegegebühren- und Honorarfragen

und die **kostenlose Hilfestellung**

- zu außergerichtlichen Schadensregulierungen bei Patientenschäden
- im Zusammenhang mit medizinischer Betreuung
- bei der Bewältigung organisatorischer Probleme.

PatientInnenrechte

Diese Broschüre soll Ihnen Ihre Rechte bewusst machen. Sie soll Ihnen zeigen, dass Sie – auch wenn Sie gesundheitlich beeinträchtigt sind – das Recht haben, bestimmte Ansprüche zu stellen und in Ihrer menschlichen Würde respektiert zu werden.

Ihre Rechte als Patientin und Patient:

Als Patient in einem Krankenhaus haben Sie zahlreiche Rechte, die im § 17a des Wiener Krankenanstaltengesetzes geregelt sind. Beispielsweise haben Sie ein Recht auf:

- Fachgerechte Behandlung;
- Aufklärung und umfassende Information über Behandlungsmöglichkeiten und Risiken;
- Zustimmung zur Behandlung oder Verweigerung der Behandlung;
- Einsicht in die Krankengeschichte bzw. auf Ausfertigung einer Kopie;
- Kontakt mit Vertrauenspersonen auch außerhalb der Besuchszeiten im Fall nachhaltiger Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Patienten;
- vorzeitige Entlassung.

BewohnerInnenrechte

Ihre Rechte als in Wohn- und Pflegeheimen aufgenommene Person

gemäß § 4 des Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetzes sind unter anderem das Recht auf

- respektvolle, fachgerechte und an aktuellen Standards ausgerichtete Betreuung und Pflege einschließlich Organisation von Hilfsmitteln (wie etwa Rollstühle, Gehbehelfe) bei physischer Beeinträchtigung;
- bedarfsgerechte Ernährung oder Diät sowie erforderlichenfalls auf Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme;
- Einsichtnahme in die Sie betreffende pflegerische und medizinische Dokumentation und auf Ausfertigung von Kopien;
- Organisation der Tagesabläufe entsprechend den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Bewohner;
- Berücksichtigung kultureller Bedürfnisse und auf religiöse Betreuung.

Wir beraten Sie gerne ausführlich und helfen Ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte!

Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft

Wie erreichen Sie die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft?

Persönlich

Mo – Fr von 8:00 bis 16:00 Uhr oder nach Terminvereinbarung, um telefonische Anmeldung wird gebeten.

Adresse

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft
1050 Wien, Schönbrunner Straße 108/Eingang Sterkgasse

Öffentlich

U4-Station Margaretengürtel/Ausgang Morizgasse
Straßenbahn Linie 6,18, Station Margaretengürtel
Autobus – Linie 12A, Station Am Hundsturm

Ein Behindertenparkplatz steht von 8:00 bis 16:00 Uhr in der Schönbrunner Straße 108 zur Verfügung.

Der Zugang ist barrierefrei.

Behinderten WC vorhanden.

Telefonisch: (+43 1) 587 12 04

per Fax: (+43 1) 586 36 99

mit E-Mail: post@wpa.wien.gv.at

Kostenlose Pflegehotline: (0800) 20 31 31

Impressum: Herausgeber: Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft. Druck: AV+Astoria Druckzentrum GmbH, Wien

