

**PATIENTINNEN -
UND
PATIENTENRATGEBER**

sowie

HAUSORDNUNG

für die Wiener städtischen Krankenanstalten

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient!

Wir begrüßen Sie herzlich in unserem Krankenhaus!

Mit dieser Informationsbroschüre möchte Ihnen die Stadt Wien als Trägerin der Wiener städtischen Krankenanstalten einen Überblick über die Struktur des Wiener Spitalswesens und dessen Einrichtungen geben. Weiters erfahren Sie, welche Rechte Sie haben und welche grundlegenden Regeln von Ihnen für einen geordneten Betriebsablauf in der Krankenanstalt zu beachten sind.

Wir wünschen Ihnen das Allerbeste und baldige Genesung, wozu unser Team nach Kräften beitragen wird.

Die Kollegiale Führung

1. DAS WIENER GESUNDHEITS- UND SPITALSWESEN	4
2. HAUSORDNUNG FÜR DIE WIENER STÄDTISCHEN KRANKENANSTALTEN	5
2.1 Patientenrechte	5
2.2 Aufnahme	7
2.3 Aufenthalt	7
2.4 Entlassung	9
2.5 Begleitpersonen, Besucherinnen und Besucher	9
2.6 Allgemeine Bestimmungen	10

1. DAS WIENER GESUNDHEITS- UND SPITALSWESSEN

Der Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV) zählt zu den größten Gesundheitseinrichtungen Europas. Unter seinem Dach sind 12 Spitäler und 11 Geriatriezentren der Stadt Wien zusammengefasst. Rund 32.000 Beschäftigte kümmern sich rund um die Uhr - 365 Tage im Jahr - um das Wohl der ihnen anvertrauten Patientinnen und Patienten bzw. Heimbewohnerinnen und Heimbewohner und sind auf diese Weise ein wichtiger Erfolgsfaktor für eine hervorragende Wiener Gesundheitspolitik.

Jährlich werden in den KAV-Spitälern rund 400.000 Personen stationär aufgenommen und etwa 3,5 Millionen Ambulanzbesuche gezählt. In unseren Geriatriezentren leben rund 4.000 Menschen. Doch hinter diesen Zahlen steht nicht nur höchste Fachkompetenz beim Personal, sondern vor allem auch Menschlichkeit und das stetige Bemühen, laufend die Qualität zu verbessern.

Wir sind auch bemüht, unsere Einrichtungen zu verbessern und an den Bedarf anzupassen, so weit die finanziellen Gegebenheiten vorhanden sind.

Zur Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Patientinnen und Patienten ist eine unabhängige Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft eingerichtet. Diese erteilt unter anderem Ratschläge und nimmt auch gerne Lob und Anregungen von Patientinnen und Patienten, Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern sowie deren ihren Angehörigen entgegen. Weiters obliegt ihr die Behandlung von Beschwerden sowie die Aufklärung von Mängeln oder Missständen.

2. HAUSORDNUNG FÜR DIE WIENER STÄDTISCHEN KRANKENANSTALTEN

2.1 Patientenrechte

Die Patientenrechte sind im Wiener Krankenanstaltengesetz 1987 beispielhaft aufgelistet. Generell hat der Rechtsträger der Krankenanstalt unter Beachtung des Anstaltszwecks und des Leistungsangebots dafür vorzusorgen, dass die Rechte der Patientinnen und Patienten in der Krankenanstalt beachtet werden und dass diesen die Wahrnehmung ihrer Rechte in der Krankenanstalt ermöglicht wird.

a) Recht auf rücksichtsvolle Behandlung

Sie haben das Recht auf rücksichtsvolle Behandlung durch das behandelnde medizinische und pflegerische Personal, sowie durch die übrigen Mitarbeiter bei größtmöglicher Wahrung Ihrer Privatsphäre.

b) Behandlungsgrundsätze

Selbstverständlich werden Sie nur fachgerecht und möglichst schmerzarm und nur nach den Grundsätzen und den anerkannten Methoden der medizinischen Wissenschaft untersucht und behandelt. Die Teilnahme an Lehre und Forschung (Klinische Prüfung) ist nur ausnahmsweise und vor allem an Universitätskliniken mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der oder des Betroffenen und nur unter strenger Einhaltung der gesetzlichen Auflagen möglich.

c) Recht auf umfassende Information

Das medizinische Personal hat Sie über Diagnose und Therapie, über Eingriffe zu diagnostischen oder therapeutischen Zwecken und die damit gegebenenfalls verbundenen Nebenwirkungen und Risiken durchwegs unter Zuhilfenahme eines Aufklärungsformulars zu informieren. Stellen Sie der Ärztin bzw. dem Arzt die Fragen, die Sie in Zusammenhang mit Ihren Untersuchungen und Behandlungen interessieren.

In Fragen der Pflege stehen Ihnen die Angehörigen des gehobenen Gesundheits- und Krankenpflegedienstes zur Verfügung, bezüglich weiterer Berufsgruppen wie etwa gehobene medizinisch-technische Dienste oder Hebammen wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an deren Vertreterinnen und Vertreter.

d) Recht auf Einsichtnahme in die Krankengeschichte (bzw. Anfertigung einer Kopie)

Das Recht auf umfassende Information schließt auch die Einsichtnahme in die Krankengeschichte ein. Sie haben grundsätzlich auch das Recht, schon während Ihres Aufenthaltes bei uns die Sie betreffende Krankengeschichte einzusehen.

Wir ersuchen um Verständnis, dass Ihnen die Kosten für Kopien in Rechnung gestellt werden.

Es kann sein, dass Ihnen die behandelnde Ärztin oder der behandelnde Arzt aus gesundheitlichen Gründen von der Einsichtnahme abrät. Darüber wird sie bzw. er mit Ihnen ein eingehendes Gespräch führen.

e) Recht auf Verweigerung der Behandlung

Ohne Ihr Einverständnis (beziehungsweise Ihrer gesetzlichen Vertretung) dürfen, abgesehen von Notfällen (z.B. Bewusstlosigkeit), keine Untersuchungen und Behandlungen durchgeführt werden.

Sie haben das Recht, die Behandlung und den weiteren Aufenthalt im Krankenhaus abzulehnen und über die möglichen gesundheitlichen Folgen informiert zu werden.

f) Vertraulichkeit

Für das gesamte Personal der Krankenanstalt besteht absolute Verschwiegenheitspflicht. Auf Grund gesetzlicher Bestimmungen sind wir verpflichtet, Abschriften Ihrer Krankengeschichte über Anforderung an Gerichte oder Verwaltungsbehörden (je-weils nur bei Vorliegen von öffentlichem Interesse, etwa z.B. im Zuge eines Strafverfahrens) sowie an Ihren zuständigen Sozialversicherungsträger und nach Ihrer Verfügung den einweisenden oder weiterbehandelnden Ärztinnen und Ärzten zu übermitteln.

g) Recht auf Information

Sollten Sie Fragen haben, steht Ihnen die Patientenservicestelle gerne zur Verfügung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden auf Ihren Wunsch den Kontakt zu der für Sie zuständigen Betreuerin bzw. dem für Sie zuständigen Betreuer herstellen.

h) Beschwerderecht

Teilen Sie uns Ihre Wünsche und Anregungen mit. Wir werden uns bemühen, diesen nach Möglichkeit nachzukommen. Wir nehmen auch gerne Ihr Lob und Ihre Anerkennung entgegen.

Sollten Sie dennoch nicht zufrieden sein, steht Ihnen die Möglichkeit einer Beschwerde offen. Sie können sich dabei an

- die Stationsleitung,
- die Abteilungsleitung,
- die Leitung der Krankenanstalt,
- die Ombudsstelle des Hauses oder
- die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft (1050 Wien, Schönbrunner Straße 108, Tel. Nr.: 587 12 04, Fax: 586 36 99), E-Mail: post@wpa.wien.gv.at.

wenden.

2.2 Aufnahme

a) Mitbringen von Privatgegenständen

Bitte nehmen Sie nur die während des Anstaltsaufenthaltes unbedingt benötigten Privatgegenstände (etwa Hygieneartikel oder Lektüre) mit.

b) Geld, Schmuck und Wertsachen

Wenn es sich nicht vermeiden lässt, Geld oder Wertgegenstände in die Krankenanstalt mitzubringen (etwa bei einem Unfall außerhalb Ihrer Wohnung), haben Sie die Möglichkeit, diese Gegenstände für die Dauer des Anstaltsaufenthaltes gegen Empfangsbestätigung der Krankenhausverwaltung zur sicheren Aufbewahrung zu übergeben. Die Stadt Wien haftet nur für diese von der Krankenhausverwaltung ordnungsgemäß in Verwahrung genommenen Wertsachen.

c) Zuweisung eines Bettes

Wenn Sie stationär aufgenommen werden, wird für Sie ein Bett an der jeweiligen Station (Abteilung) zur Verfügung gestellt. Bitte haben Sie Verständnis, dass ein Wechsel des Bettes oder die Verlegung in ein anderes Zimmer aus medizinischen, pflegerischen oder betrieblichen Gründen erforderlich sein kann.

2.3 Aufenthalt

a) Rücksichtnahme

Es ist das Bestreben der Stadt Wien und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Aufenthalt im Spital für alle Betroffenen so angenehm wie möglich zu gestalten. Um dies zu erreichen, ist es auch notwendig, dass gegenseitig Rücksicht genommen wird. Sie werden daher im Interesse der anderen Patientinnen und Patienten ersucht, Lärm zu vermeiden und störendes Verhalten zu unterlassen.

b) Arzneimittel

Die von Ihnen zur Behandlung benötigten Arzneimittel werden vom medizinischen Personal verordnet und von uns zur Verfügung gestellt. Mitgebrachte Arzneimittel nehmen Sie bitte nur nach Rücksprache mit der behandelnden Ärztin bzw. dem behandelnden Arzt ein. Medizinische Geräte dürfen ebenfalls nur mit Zustimmung des medizinischen Personals verwendet werden.

c) Medizinische und pflegerische Empfehlungen

Ärztlichen und pflegerischen Empfehlungen sollten Sie im Interesse einer möglichst raschen Genesung nachkommen.

d) Speisen und Getränke

Wir sind bemüht, eine ausgewogene, Ihrer Gesundheit förderliche Verpflegung - wenn möglich Menüwahl - zu bieten. Da eine falsche Kost den Heilungsverlauf verzögern bzw. verhindern kann, sollten Sie nicht von uns bereitgestellte Speisen und Getränke nur nach Rücksprache mit Ihrer behandelnden Ärztin bzw. Ihrem behandelnden Arzt einnehmen.

e) Visite, Bettruhe

Zum Zeitpunkt der Visite sollten Sie im Krankenzimmer anwesend sein, da sich die behandelnde Ärztin bzw. der behandelnde Arzt persönlich über Ihren Gesundheitszustand und den Erfolg der Behandlung informieren muss. Die festgesetzten Bett- und Nachtruhen sollen eingehalten werden, um den Behandlungserfolg möglichst zu erreichen.

f) Rauchen

Die Krankenanstalten wurden zu "rauchfreien Zonen" erklärt, es ist daher grundsätzlich verboten, im Krankenhaus zu rauchen. Ausnahmen sind nur mit Bewilligung des Abteilungsvorstandes (Primararzt) in den dafür vorgesehenen Räumen bzw. im Garten (soweit vorhanden) möglich. Rauchfreie Zonen sind ebenso zu beachten wie das aus feuerpolizeilichen Gründen erteilte Rauchverbot in den Aufzügen.

g) Aufenthalt im Garten

Der Aufenthalt im Garten, so einer vorhanden ist, ist den Patientinnen und Patienten, die dazu die ärztliche Erlaubnis haben, möglich. Wenn Sie in den Garten gehen, verständigen Sie bitte unbedingt das Pflegepersonal, ebenso wenn Sie wieder in Ihr Krankenzimmer zurückkehren.

h) Unterbrechen des Spitalsaufenthaltes

Während Ihres Aufenthaltes kann in Ausnahmefällen ein Ausgang - etwa zur Erledigung dringender persönlicher Angelegenheiten - mit Zustimmung Ihrer behandelnden Ärztin bzw. Ihres behandelnden Arztes erfolgen.

i) Soziale Betreuung

Eine Sozialarbeiterin bzw. ein Sozialarbeiter steht Ihnen in allen mit der Erkrankung verbundenen wirtschaftlichen und familiären Fragen, insbesondere in Angelegenheiten Ihrer Pensions- oder Krankenversicherung, beratend zur Seite. Auf Wunsch erfolgt eine Verständigung der Sozialarbeiterin bzw. des Sozialarbeiters durch das Sie betreuende Personal.

j) Geistliche Betreuung

Wenn Sie seelsorgerische bzw. religiöse Betreuung wünschen, benachrichtigen wir den zuständigen Krankenhausseelsorger bzw. einen Seelsorger Ihrer Kirche oder Religionsgemeinschaft.

Weiters haben Sie die Möglichkeit, den Andachtsraum zu besuchen.

k) Haustiere

Die Mitnahme von Tieren stellt eine Krankenanstalt vor große hygienische Probleme und ist daher nicht zulässig, worum wir Sie um Verständnis ersuchen.

Hochgradig sehbehinderten oder blinden Personen ist die Mitnahme von Blindenführhunden in die von der Anstaltsleitung definierten Bereiche gestattet.

2.4 Entlassung

a) Zeitpunkt der Entlassung

Ihre Entlassung aus dem Krankenhaus erfolgt auf ärztliche Anordnung, wenn Sie der Anstaltspflege nicht mehr bedürfen. Aus medizinischen oder pflegerischen Gründen kann es vorkommen, dass Sie in eine andere Krankenanstalt überstellt werden. Davon werden Sie selbstverständlich informiert und können sich gegebenenfalls auch dagegen aussprechen.

b) Vorzeitige Entlassung auf eigenen Wunsch

So weit nicht gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, können Sie auch entgegen dem ärztlichen Rat verlangen, entlassen zu werden.

In diesem Fall werden wir Sie oder Ihren gesetzlichen Vertreter nach umfassender ärztlicher Aufklärung um eine schriftliche Erklärung (Revers) ersuchen, derzufolge Sie die Verantwortung für ein vorzeitiges Verlassen der Krankenanstalt selbst übernehmen bzw. diese Ihre gesetzliche Vertretung übernimmt.

2.5 Begleitpersonen, Besucherinnen und Besucher

a) Begleitpersonen

Kann ein Säugling nur gemeinsam mit der nicht anstaltsbedürftigen Mutter bzw. einer anderen Begleitperson oder eine anstaltsbedürftige Mutter nur gemeinsam mit ihrem Säugling aufgenommen werden, so sind Mutter (bzw. Begleitperson) und Säugling gemeinsam in Krankenanstaltspflege zu nehmen.

Sind Sie während Ihres Spitalsaufenthaltes auf die Mitbetreuung einer Begleitperson angewiesen, wird von der Einhebung eines Entgeltes für die Aufnahme der Begleitperson abgesehen. Kostenlos ist auch die Aufnahme der Begleitperson eines Kindes bis zum vollendeten dritten Lebensjahr.

Wir sind bemüht - speziell bei Kindern nach dem 1. Lebensjahr - die Mitbetreuung durch eine Begleitperson zu ermöglichen, ersuchen jedoch um Verständnis, dass die Aufnahme von Begleitpersonen von den vorhandenen räumlichen Kapazitäten abhängig ist.

Wenn Sie Begleitperson sind, ersuchen wir Sie, die Anordnungen des medizinischen und pflegerischen Personals im Interesse Ihres erkrankten Angehörigen genau einzuhalten. Eine Betreuung der Begleitperson durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Krankenanstalt ist nicht vorgesehen.

b) Besucherinnen und Besucher

Krankenbesuche und der Aufenthalt in der Krankenanstalt sollen nur während der festgesetzten Besuchszeiten erfolgen. Diese sind auf den beim Krankenhauseingang angebrachten Tafeln ersichtlich. Auch der Portier erteilt gerne entsprechende Auskünfte.

Besuche außerhalb der Besuchszeiten sind in Ausnahmefällen nach Vereinbarung mit dem Abteilungsvorstand (Primararzt) oder der Dienst habenden Ärztin bzw. dem Dienst habenden Arzt möglich.

Wenn es Ihr Gesundheitszustand erfordert oder Sie es anregen, kann eine Besuchsbeschränkung oder ein gänzlich Besuchsverbot ausgesprochen werden. Es kann auch die Anzahl der Besucherinnen und Besucher je Patientin bzw. Patienten eines Krankenzimmers begrenzt werden. Weiters können im Interesse der Patientinnen und Patienten auch Krankenbesuche durch Kinder und Jugendliche eingeschränkt werden. Den diesbezüglichen Anordnungen des Personals ist unbedingt Folge zu leisten.

c) Verhalten der Besucherinnen und Besucher

Die Bestimmungen der vorliegenden Hausordnung gelten ebenso für alle betriebsfremden Personen, also auch für Besucherinnen und Besucher. Von diesen wird eine besondere Rücksichtnahme gegenüber unseren Patientinnen und Patienten erwartet.

Werden pflegerische oder ärztliche Maßnahmen im Krankenzimmer notwendig, haben die Besucherinnen und Besucher zur Wahrung der Privatsphäre der Betroffenen auf Anordnung des ärztlichen oder pflegerischen Personals das Zimmer zu verlassen.

2.6 Allgemeine Bestimmungen

a) Haftung für Schäden

Die Krankenanstalt wurde aus öffentlichen Mitteln errichtet. Wir ersuchen Sie daher um sorgfältige Behandlung der Einrichtung. Jeder Schaden, der schuldhaft an den Einrichtungen verursacht wird, ist zu ersetzen. Es ist verboten, an Einrichtungsgegenständen Veränderungen vorzunehmen. Ebenso ist das unbefugte Berühren oder die unbefugte Inbetriebnahme von diagnostischen oder therapeutischen Geräten untersagt.

b) Diebstahl

Die Stadt Wien stellt Ihnen qualitativ hochwertige Heil- und Hilfsmittel, Kleidung, Bettwäsche udgl. zur Verfügung. Da dies sehr hohe Kosten verursacht, sehen wir uns im Dienste unserer Patientinnen und Patienten sowie der Steuerzahlerinnen und Steuerzahler gezwungen, jeden Diebstahl ausnahmslos zur Anzeige zu bringen.

c) Brandschutz

Zum Schutz vor Bränden ist Rauchen nur in dafür eigens gekennzeichneten Bereichen erlaubt. Im Brandfalle befolgen Sie bitte die Anweisungen des Personals und der Hilfsmannschaften.

d) Elektrische Geräte

Für das Anschließen mitgebrachter elektrischer/elektronischer Geräte, ausgenommen Rasierapparate, an das Stromnetz des Krankenhauses ist die Genehmigung der Anstaltsverwaltung notwendig. Melden Sie bitte daher dem Personal gegebenenfalls welche Geräte Sie verwenden wollen. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Sie für Schäden, die durch den Betrieb der Geräte entstehen, haftbar sind.

Die Inbetriebnahme von (tragbaren) Musik-, Rundfunk- oder Fernsehgeräten darf nur dann erfolgen, wenn Sie andere Patientinnen und Patienten oder den Betrieb des Krankenhauses in keiner Weise stören.

Bitte beachten Sie insbesondere das in bestimmten Bereichen des Krankenhauses bestehende Verbot über die Benützung von Mobiltelefonen.

e) Fahrzeugverkehr

Wir sind bemüht, den Fahrzeugverkehr auf dem Anstaltsgelände auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Das Bringen und Abholen von Patientinnen oder Patienten mit privaten Fahrzeugen ist nach den hierfür geltenden Bestimmungen für einen kurzen Zeitraum gebührenfrei gestattet. Längeres Parken ist in den Parkgaragen bzw. bei Parkraumbewirtschaftung des Anstaltsgeländes gebührenpflichtig.

Das Befahren des Freigeländes mit Fahrzeugen aller Art (auch mit solchen Fortbewegungsmitteln, die unmittelbar durch menschliche Kraft angetrieben werden, wie Fahrräder, Roller, Rollschuhe, Skateboards, etc.), hat unter Beachtung der aufgestellten Verkehrszeichen mit äußerster Vorsicht zu geschehen, um Personen nicht zu gefährden.

Im gesamten Anstaltsgelände finden die Bestimmungen der Straßenverkehrsordnung (StVO) Anwendung.

Der Verkehr der Rettungs- und Krankentransportwagen, der Feuerwehr sowie der Anstaltsfahrzeuge darf in keiner Weise behindert werden. Wir sind daher verpflichtet, verbotswidrig oder behindernd abgestellte Fahrzeuge kostenpflichtig abzuschleppen bzw. abschleppen zu lassen. Die angefallenen Kosten sind auch dann zu ersetzen, wenn das Fahrzeug vor dem Eintreffen des Abschleppfahrzeuges entfernt wurde.

f) Verwendung von Fortbewegungsmitteln im Innenbereich der Gebäude

Um Personen nicht zu gefährden, ist das Befahren aller Bereiche der Anstaltsgebäude (etwa der Gänge) auch mit solchen Fortbewegungsmitteln, die unmittelbar durch menschliche Kraft angetrieben werden (wie Fahrräder, Roller, Rollschuhe, Skateboards, etc.) generell untersagt.

Dieses Verbot gilt selbstverständlich nicht für die widmungsgemäße Verwendung von Mitteln zum Kranken- und Behindertentransport (Rollstühle, fahrbare Liegen, etc.).

g) Hausierverbot

Im Interesse Ihrer ungestörten Genesung haben wir das Anbieten von Waren und Dienstleistungen, Vertreterbesuche und Hausieren in der Krankenanstalt grundsätzlich verboten bzw. ist dies an unsere Genehmigung gebunden. Das Gleiche gilt für Geldsammlungen.

Wir informieren Sie aber gerne über die an unserem Haus bestehenden Serviceeinrichtungen befugter Gewerbetreibender.

h) Verbot der Geschenkkannahme

Dem Anstaltspersonal ist die Annahme von Geschenken (Geld- und Sachgeschenke) verboten. Bitte bringen Sie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diesbezüglich nicht in Verlegenheit.

i) Reinhaltung

Die Reinigung und Pflege unserer Anlagen ist mit hohen Kosten verbunden. Wir ersuchen Sie daher, jede Verunreinigung des Geländes oder der Gebäude zu unterlassen. Bei Zuwiderhandeln behalten wir uns vor, die anfallenden Reinigungs- oder Wiederherstellungskosten von Ihnen einzufordern.

j) Schnee, Glatteis

Bei Schneelage und Glatteis benützen Sie bitte nur bestreute Wege und Straßen. Die Benützung nicht geräumter bzw. nicht gestreuter Wege erfolgt auf eigene Gefahr.

k) Anwendbarkeit der Hausordnung

Die Bestimmungen dieser Hausordnung gelten sinngemäß für alle Personen, die sich in der Krankenanstalt aufhalten, insbesondere aber für Patientinnen und Patienten, Begleitpersonen, Besucherinnen und Besucher, die in der Krankenanstalt beschäftigten Personen sowie Firmen und deren Personal. Der Aufenthalt an nicht allgemein zugänglichen Orten ist an bestimmte Bedingungen (etwa die Besuchszeiten) und zusätzlich an einen bestimmten Zweck (etwa Behandlungs- oder Besuchszweck) geknüpft.

Unbefugten Personen kann durch Krankenhausbedienstete oder Sicherheitspersonal im Rahmen der Selbsthilfe bzw. auch durch herbeigerufene Organe der Polizei das Betreten des Anstaltsgeländes bzw. bestimmter Bereiche verboten werden. Erforderlichenfalls können diese – sowie jene Personen, die sich nicht gemäß den Anordnungen des Anstaltspersonals verhalten - des Anstaltsgeländes verwiesen werden. Beachten Sie bitte auch, dass Übertretungen dieser Hausordnung einen Verwaltungsstraftatbestand darstellen und bestraft werden können.