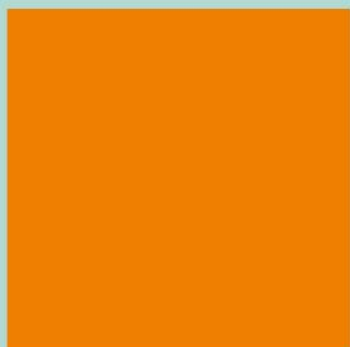


Ihr Aufenthalt im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien.



Fotos: siehe Impressum



Herzlich willkommen im AKH Wien!

Wir freuen uns, Sie im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien – Medizinischer Universitätscampus herzlich willkommen heißen zu dürfen. Es ist uns ein besonderes Anliegen, Ihnen den Aufenthalt in unserem Haus so kurz und so angenehm wie möglich zu gestalten.

Unser Team besteht aus erfahrenen Ärztinnen und Ärzten, bestens ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gesundheits- und Krankenpflege sowie Angehörigen der medizinischen, therapeutischen und diagnostischen Gesundheitsberufe und weiterer Berufsgruppen. Auch die Medizinstudentinnen und Medizinstudenten, die einen Teil ihrer akademischen Ausbildung im AKH Wien absolvieren, leisten einen wesentlichen Beitrag im medizinischen Betrieb dieses Universitätsspitals.

Das AKH Wien ist ein Krankenhaus der höchsten Versorgungsstufe mit Medizinischem Universitätscampus. Es bietet Ihnen durch das Konzept der überschaubaren Stationen mit Drei-Bett-Zimmern in der Allgemeinen Klasse und Zwei-Bett-Zimmern in der Sonderklasse eine Atmosphäre der Menschlichkeit und Nähe – entsprechend unserem Motto „AKH – die menschliche Größe“.

Die auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Behandlung und Betreuung wird im AKH Wien durch modernste medizinisch-technische Ausstattung und zukunftsweisende Forschungserfolge auf breiter Basis unterstützt. Möglich gemacht wird dies durch die Tatsache, dass das AKH Wien Sitz der Universitätskliniken ist.

Wir möchten Ihnen auf diesem Wege für Ihre weitere Genesung alles Gute wünschen und verbleiben mit freundlichen Grüßen,



Foto: AKH Wien / Felicitas Matern

Dipl.-Ing. Herwig Wetzlinger
Direktor der Teilunternehmung AKH Wien



Foto: AKH Wien / Felicitas Matern

Univ.-Prof.ⁱⁿ
Dr.ⁱⁿ Gabriela Kornek
Ärztliche Direktorin



Foto: media wien

Oberin Sabine
Wolf, MBA
Direktorin des
Pflegedienstes



Foto: AKH Wien / Felicitas Matern

Dipl.-Ing. Siegfried
Gierlinger
Technischer Direktor



Foto: AKH Wien

Mag.^a Claudia
Scharm-Groicher
Fachliche Leiterin der
wirtschaftlichen und
administrativen
Angelegenheiten

Inhaltsverzeichnis

Anreise	3
Adresse und Kontaktdaten	3
Öffentliche Verkehrsmittel	3
Parken	3
Orientierung	3
Aufnahme.....	4
Zentrale Aufnahme	4
Leitstellen	4
Begleitpersonen	4
Auskünfte	4
Wichtige Hinweise	5
Persönliche Gegenstände	5
Rauchen	5
Mobiltelefone	5
Fotografieren und Filmen	5
Elektrische Geräte	5
Geschenke	5
Tagesablauf	6
Bewegungsfreiheit	6
Visite	6
Tagesbeginn und Nachtruhe	6
Besuchszeiten	6
Verpflegung	6
Ausstattung	7
Rufgeräte	7
Visotax	8
Internet	8
Telefonzellen	8
Briefkasten	8
Geschäfte in der Eingangshalle	8
Kunstaussstellungen	8
Wichtige Stellen.....	9
Ombudsstelle	9
PatientInnenanwaltschaft	9
Standesamt	9
Seelsorge	9
Heilstättenschule	9
Entlassung	10
Entlassungsbrief	10
Betreuung zu Hause	10
Aufenthaltsbestätigung	10
Kostenbeitrag	10
Chefärztliche Bewilligung	10
Heimtransport	10
Taxi	10

Anreise

Adresse und Kontaktdaten

1090 Wien, Währinger Gürtel 18-20
Telefon: 01 404 00-0, Fax: 01 404 00-12120
E-Mail: post_akh@akhwien.at
www.akhwien.at

Öffentliche Verkehrsmittel

Das AKH Wien ist mit folgenden öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen:

- U-Bahnlinie U6
- Straßenbahnlinien 5 und 33 (halten vor dem Eingang Spitalgasse 23)
- Nachtbuslinie N6, N64

Parken

Es stehen kostenpflichtige Parkplätze in der Tiefgarage zur Verfügung. Die Einfahrt erfolgt über den Inneren Währinger Gürtel. Die Höhe der Parkgebühr entnehmen Sie bitte dem Aushang. Die bei der Einfahrt angebrachte Parkordnung ist zu beachten.

Parkplätze für Menschen mit Behinderungen finden Sie in der Box 410.

Orientierung

Einen guten Überblick, wo sich welche Kliniken und Stationen befinden, geben die Pläne in den Aufzügen, im Haupteingangsbereich und in den Ambulanzebenen. Beachten Sie bitte auch den beiliegenden Orientierungsplan.

Die Zugänge zu den Stationen und Ambulanzen, die sogenannten Leitstellen, tragen eine Kombination aus Zahlen und Buchstaben, zum Beispiel: 17J. Die Zahl bezieht sich auf die Ebene (zB. „17“), der Buchstabe auf die Station (zB. „J“).

Ambulante Behandlung

Unsere Ambulanzen befinden sich auf den Ebenen 3 bis 8. Wenn Sie zu einer ambulanten Behandlung kommen, achten Sie bitte auf die blauen Markierungen (blaue Aufzüge, blauer Boden, blaue Türen). Benutzen Sie bitte die Fahrsteige oder die blauen Aufzüge. Die medizinischen Abteilungen und Untersuchungszimmer sind orange gefärbt.

Stationäre Behandlung

Wenn Sie in stationäre Behandlung aufgenommen werden, sind Sie in den Bettenhäusern (Ebene 13 bis 21) richtig. Verwenden Sie bitte die grünen oder roten Aufzüge, um zu Ihrer Station zu gelangen.

- Die chirurgischen Fachabteilungen (Stationen B, C, D, E, F) finden Sie vorwiegend im grünen Bettenhaus (grüne Aufzüge, grüner Boden, grüne Türen).
- Die Fachabteilungen der Inneren Medizin (Stationen H, I, J, K) sind vorwiegend im roten Bettenhaus untergebracht (rote Aufzüge, roter Boden, rote Türen).
- Der Kreißsaal-Bereich befindet sich auf Ebene 9 (grüne Aufzüge).

Kliniken am Südgarten

Außerhalb des Hauptgebäudes befinden sich weitere Abteilungen, die so genannten Kliniken am Südgarten. Die Ambulanzen und Stationen innerhalb dieser Kliniken sind mit Zahlen (= Ebene) benannt.

Fluchtstiegen

Gelbe Türen markieren den Weg zu den Fluchtstiegen. Beachten Sie bitte, dass diese Türen nur im Notfall verwendet werden dürfen, da sie nur in Richtung Stiegenhaus aufgehen. Sie gelangen vom Stiegenhaus nicht mehr auf die Station zurück!

Aufnahme

Zentrale Aufnahme

Die zentrale Aufnahme befindet sich auf Ebene 5 in der Eingangshalle. Hier werden viele Formalitäten für Ihre Aufnahme erledigt. Die Entlassung erfolgt in der Regel direkt an der Station.

Leitstellen

Jeder Station und Ambulanz im Hauptgebäude ist eine eigene Leitstelle (PatientInnen-schalter) zugeordnet. Das Leitstellenpersonal im stationären Bereich erledigt während der Leitstellen-Öffnungszeiten Ihre Aufnahme-, Verlegungs- und Entlassungsformalitäten. Es kann Ihnen auch weiterhelfen, wenn Sie sich im AKH nicht zurechtfinden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstellen im Ambulanzbereich melden Sie zu Ihren Untersuchungen und Behandlungen an, kümmern sich um die organisatorische Abwicklung und unterstützen Sie bei administrativen Anliegen.

Begleitpersonen

Im Rahmen Ihrer Behandlung können Begleitpersonen aufgenommen werden, wenn dies räumlich möglich ist. Über die Kosten informiert Sie die zentrale Aufnahme.

Mütter oder andere Bezugspersonen von Kindern unter drei Jahren werden kostenlos aufgenommen. Weiters wird kein Entgelt eingehoben, wenn Patientinnen oder Patienten auf die Mitbetreuung durch mitaufgenommene Personen angewiesen sind.

Auskünfte

Teilen Sie uns bitte mittels Formular „Übermittlung personenbezogener Daten“ mit, ob wir Ihren Vertrauenspersonen Auskünfte über Ihren Gesundheitszustand geben dürfen. Für solche Auskünfte ist ein mit Ihnen vereinbartes Kennwort erforderlich.

Sie haben außerdem die Möglichkeit, Auskünfte über Ihren Spitalsaufenthalt sperren zu lassen. Geben Sie uns bitte bei der Aufnahme Bescheid, falls Sie dies wünschen. In diesem Fall werden unsere Portierinnen und Portiere niemandem Auskunft geben – auch Ihren Vertrauenspersonen nicht.

Wichtige Hinweise

Persönliche Gegenstände

Es kommt in öffentlichen Krankenanstalten leider immer wieder zu Verlusten und Diebstählen. Deponieren Sie daher wertvolle Gegenstände und größere Geldbeträge in der Hauptkassa im Bereich der zentralen Aufnahme (Ebene 5, Eingangshalle).

Beachten Sie bitte, dass wir **nur für in Verwahrung** gegebene Gegenstände **haften**.

Nach Ihrer Aufnahme wird Ihnen ein versperrbarer Schrank zugeteilt. Für die im Schrank aufbewahrten Gegenstände übernehmen wir **keine Haftung**.

Auf keinen Fall sollten Sie Ihre persönlichen Gegenstände unbeaufsichtigt und unversperrt liegen lassen. **Geben Sie Diebinnen und Dieben keine Chance!**

Rauchen

Das Rauchen ist in unserem Krankenhaus verboten. Dies gilt auch für das „Dampfen“ von E-Zigaretten. Die Räume, in denen das Rauchen und das Dampfen ausnahmsweise erlaubt sind, sind ausdrücklich gekennzeichnet.

Mobiltelefone

Handys können Störungen an medizinischen Geräten verursachen. Aus Sicherheitsgründen ist die Benützung von Handys daher auf Intensivstationen und im OP-Bereich verboten.

Fotografieren und Filmen

Bitte nehmen Sie Rücksicht auf die Privatsphäre Ihrer Mitpatientinnen und Mitpatienten.

Nehmen Sie Fotos oder Filme nur in allgemein zugänglichen Bereichen (Aufenthaltsräume, Gänge, Garten, etc.) auf. Für das Filmen oder Fotografieren in Krankenzimmern, Untersuchungsräumen, etc. benötigen Sie eine Genehmigung der Krankenhausverwaltung.

Beachten Sie bitte, dass Mitpatientinnen und Mitpatienten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung fotografiert oder gefilmt werden dürfen.

Elektrische Geräte

Private Elektrogeräte (ausgenommen Handy- und Laptop-Ladegeräte, Rasierapparate, elektrische Zahnbürsten) dürfen nur mit Genehmigung des Spitals an das Stromnetz angeschlossen werden. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrer Stationsleitung oder an der Leitstelle über eine mögliche Verwendung.

Geschenke

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen keinerlei Geschenke annehmen. Wenn Sie sich bei uns bedanken wollen, freuen wir uns über eine schriftliche oder mündliche Rückmeldung.

Tagesablauf

Bewegungsfreiheit

Für Ihre Bewegungsfreiheit nutzen Sie bitte den Aufenthaltsraum und die Eingangshalle. Unsere Grünflächen dienen Ihnen als Energiequelle zum Entspannen und zum Frischluft tanken.

Wenn Sie die Station verlassen, geben Sie dies bitte am Stützpunkt bekannt. Die Sperre der Einbettzimmer erfolgt durch das Stationspersonal.

Wir ersuchen Sie, die Stationen ab 20 Uhr nicht mehr zu verlassen!

Visite

Die Visitenzeiten werden von den Abteilungen unterschiedlich gehandhabt. Die genauen Zeiten teilt Ihnen Ihr Stationsteam beim Aufnahmegespräch mit. Bitte seien Sie zum Zeitpunkt der Visite im Krankenzimmer.

Tagesbeginn und Nachtruhe

Wir bemühen uns, den Tagesbeginn individuell auf Sie abzustimmen. Untersuchungen, Operationstermine usw. können jedoch auch in Ihrem Interesse zu für Sie ungewohnten Zeiten erfolgen.

Die Nachtruhe beginnt um 22 Uhr und endet um 6 Uhr.

Besuchszeiten

Unsere Stationen haben unterschiedliche Besuchszeiten. Informieren Sie sich bitte direkt bei Ihrem Stationsteam.

Bitte halten Sie unsere Besuchszeiten ein und befolgen Sie die Anweisungen des Stationsteams. Besuche außerhalb der Besuchszeiten sind nur nach Rücksprache mit der Stationsleitung möglich.

Kinder unter 14 Jahren dürfen unser Krankenhaus nur in Begleitung von Erwachsenen betreten.

Pro Patientin oder Patient sind nur zwei Besucherinnen bzw. Besucher im Krankenzimmer erlaubt, damit sich die anderen Patientinnen und Patienten gut erholen können. Sollten Sie mehr Besucherinnen bzw. Besucher haben, nutzen Sie unsere Aufenthaltsräume.

Verpflegung

Bei den Mahlzeiten bieten wir Ihnen vielfältige Wahlmöglichkeiten an. Sie können, sofern Sie keine Diätverordnung haben, aus mehreren Menüs Ihre Speisen für das Mittagessen und Abendessen zusammenstellen. Für bestimmte Diätverordnungen (z. B. Diabetes mellitus) bestehen ebenfalls Wahlmöglichkeiten.

Unsere Essenszeiten lauten (Richtwerte):

Frühstück	ab 07.30 Uhr
Mittagessen	ab 11.30 Uhr
Abendessen	ab 17.30 Uhr

Als Getränke stehen Ihnen ungesüßte Tees und Fruchtsäfte zur Verfügung. Außerdem wird für Sie ausgezeichnetes Wiener Hochquellwasser in Karaffen bereitgestellt.

Ausstattung

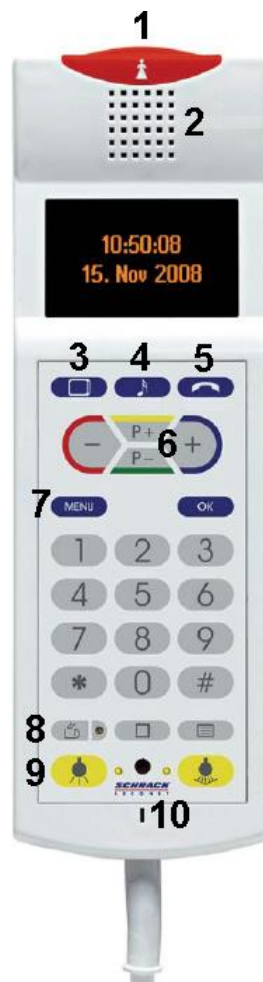
Rufgeräte

Ihr Krankenbett ist über eine Gegensprechanlage (die „Glocke“) mit dem Stützpunkt der jeweiligen Station verbunden. So können Sie jederzeit Hilfe erreichen.

Das Rufgerät ist auch mit verschiedenen Radiosendern ausgestattet. Außerdem fungiert es in den meisten Stationen als Telefon und Fernbedienung für den Fernseher.

Es fallen für Sie keine Kosten an.

- | | | | |
|---|----------------------|----|--|
| 1 | Ruftaste Pflege | 2 | Lautsprecher |
| 3 | TV | 4 | Radio |
| 5 | Telefon | 6 | Lautstärke und
Programmwahl |
| 7 | Displayeinstellungen | 8 | Ruftaste Servicekräfte
(nicht an allen Stationen) |
| 9 | Leselampe | 10 | Mikrofon |



Visotax

An wenigen Stationen (Südgarten) benötigen Sie eine VISOTAX-Wertkarte, um telefonieren bzw. fernsehen zu können. Wenden Sie sich bitte an Ihr Stationsteam für Informationen dazu.

Die Wertkarten können an VISOTAX-Kassenautomaten mit einem Geldbetrag aufgeladen werden.

Internet

Die PatientInnenzimmer in den beiden Bettenhäusern sind mit kostenlosem WLAN ausgestattet.

Die Login-Daten für den Hot-Spot werden Ihnen durch das Leitstellenpersonal bzw. nach Dienstende bei Bedarf durch die Klinische Administration (zentrale Aufnahme) angelegt und ausgegeben. Zusätzlich zu den Login-Daten erhalten Sie eine schriftliche Einstiegshilfe.

Sie können außerdem über das Austria Kiosk-WLAN kostenlos auf verschiedene Zeitungen und Magazine zugreifen. Der Bereich der Kliniken am Südgarten ist nicht flächendeckend mit WLAN ausgestattet.

Telefonzellen

Telefonzellen finden Sie in der Eingangshalle, im Bereich der Ambulanzen und vor den Bettenstationen.

Briefkasten

Für Ihre persönliche Korrespondenz gibt es im Bereich der Eingangshalle einen Briefkasten sowie im Foyer der Post eine Rund-um-die-Uhr zugängliche Einwurfbox.

Wenn Sie Post erhalten möchten, erinnern Sie bitte Ihre Angehörigen, die Stationsnummer auf dem Kuvert zu vermerken.

Geschäfte in der Eingangshalle

Die Serviceeinrichtungen und Geschäfte in der Eingangshalle finden Sie unter der Internetadresse www.akhwien.at in der Rubrik „Über das AKH Wien“.

Kunstaussstellungen

In der AKH-Galerie über der Eingangshalle können Sie Montag bis Freitag von 6 bis 18 Uhr Ausstellungen interessanter Künstlerinnen und Künstler besichtigen.

Über die jeweils aktuelle Ausstellung informiert Sie der Monitor in der Eingangshalle.

Über alle Ebenen des Hauses verteilt finden Sie die umfassendste Kunstsammlung zeitgenössischer österreichischer Kunst der 90er Jahre.

Wichtige Stellen

Ombudsstelle

Ihre Anregungen, Beschwerden und Lob nehmen wir gerne entgegen.

Sollten Sie trotz unserer Bemühungen mit der Betreuung oder den Organisationsabläufen nicht zufrieden sein, so ersuchen wir Sie, sich direkt an Ihre Stationsleitung oder an Ihre ärztliche Abteilungsleitung zu wenden.

Gibt es dabei für Sie keine Klärung, stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle der Abteilung Qualitäts- und Risikomanagement zu Ihrer Verfügung:

Tel. 01 404 00-12200 / -15980, E-Mail: post_akh_dqr_omb@akhwien.at.

Bei Bedarf können Sie sich auch an die zentrale Ombudsstelle des Krankenanstaltenverbunds wenden: Tel. 01 404 09-60160, Mo bis Fr 8 bis 15 Uhr.

PatientInnenanwaltschaft

Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (WPPA) informiert Sie über Ihre Rechte, nimmt Ihre Anregungen und Beschwerden entgegen und klärt Mängel und Missstände auf.

1050 Wien, Schönbrunner Straße 108 (Eingang Sterkgasse), Tel. 01 587 12 04, Mo bis Fr von 8 bis 16 Uhr

Standesamt

Beim Baby-Point - Servicestelle der MA 63 - können Sie noch während des Krankenhausaufenthalts sämtliche standesamtlichen Formalitäten für Ihr Kind erledigen: Geburtsurkunde, Meldezettel, Staatsbürgerschaftsnachweis, Vaterschaftsanerkennung usw.

Eingangsgebäude, Tel. 01 4000-08571, Fax: 01 404 00-95560

Servicezeiten:

Montag 9 bis 11 Uhr und 12.15 bis 14.30 Uhr

Dienstag, Mittwoch, Donnerstag 12.15 bis 14.30 Uhr

Freitag 9 bis 11 Uhr und 12.15 bis 14.30 Uhr

Seelsorge

Im AKH sind Seelsorgerinnen und Seelsorger verschiedener Glaubensgemeinschaften tätig. Wenn Sie diese Angebote in Anspruch nehmen wollen, teilen Sie Ihren Wunsch dem Personal mit.

Die Kapellen bzw. Gebetsräume der Glaubensgemeinschaften befinden sich auf Ebene 5.

Nähere Informationen können Sie über die Internet-Seite www.akh-seelsorge.at abrufen.

Heilstättenschule

Unsere Lehrkräfte unterstützen Ihr Kind dabei, den versäumten Lehrstoff mit- und nachzulernen. Bei Bedarf nehmen die Lehrkräfte auch Kontakt mit der Herkunftsschule auf.

Entlassung

Entlassungsbrief

Am Tag Ihrer Entlassung erhalten Sie von uns einen Entlassungsbrief. Bitte haben Sie Verständnis, falls Sie – abhängig vom Stationsbetrieb – ein wenig auf den Brief warten müssen.

Falls bei Ihrer Entlassung noch nicht alle wichtigen Informationen vorliegen, werden wir diese zu einem späteren Zeitpunkt entsprechend übermitteln.

Teilen Sie uns bitte auf dem Formular „Übermittlung personenbezogener Daten“ mit, ob wir eine Kopie Ihres Entlassungsbriefs an Ihre(n) einweisende(n) bzw. weiterbehandelnde(n) Ärztin/Arzt senden sollen. Bei Bedarf kann der Entlassungsbrief auch einer weiterbetreuenden Pflegefachkraft oder Pflegeeinrichtung übermittelt werden.

Betreuung zu Hause

Falls Sie weitere Betreuung nach dem Krankenhausaufenthalt benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihr Stationsteam. Dieses kontaktiert für Sie – falls notwendig – die/den zuständige/n Sozialarbeiter/in.

Aufenthaltsbestätigung

Nach Ihrer Entlassung gehen Sie bitte direkt zur Klinischen Administration (zentrale Aufnahme) im Eingangsbereich. Dort erhalten Sie Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr eine Aufenthaltsbestätigung. Außerhalb dieser Zeiten bekommen Sie die Bestätigung in der zentralen Aufnahme im Eingangsbereich oder auf der Station.

Kostenbeitrag

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir verpflichtet, einen Kostenbeitrag für Ihren Spitalsaufenthalt zu verlangen. Der Beitrag ist auch für den Aufnahme- und Entlassungstag zu bezahlen, unabhängig von der Stundenanzahl und der Verpflegung. Er wird für maximal 28 Tage im Kalenderjahr eingehoben.

Bei Kindern und Jugendlichen bis zum 18. Lebensjahr sowie in besonderen Fällen (z.B. Geburt oder Organspende) entfällt der Kostenbeitrag. Nähere Informationen erhalten Sie in der zentralen Aufnahme.

Bitte bezahlen Sie den Kostenbeitrag bar oder mittels Kredit-/Bankomatkarte am Entlassungstag in der zentralen Aufnahme (täglich von 0 bis 24 Uhr besetzt).

Chefärztliche Bewilligung

Den Antrag auf chefärztliche Bewilligung für Medikamente oder Heilbehelfe und die abschließende Bewilligung erhalten Sie im Rahmen Ihres Aufenthaltes beim Ärztlichen Dienst der Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) direkt im Spital (Eingangsbäude). Hier ist auch ein persönliches Gespräch möglich.

Ärztlicher Dienst der Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK): Mo bis Fr 7.30 bis 14.00 Uhr, Tel. 01 404 00-16190 / -16200

Heimtransport

Bei medizinischer Notwendigkeit werden Heimtransporte von den Stationen bzw. Ambulanzen veranlasst. In allen anderen Fällen werden Sie ersucht, den Heimtransport selbst und auf eigene Kosten zu organisieren.

Taxi

Einen Taxistandplatz finden Sie vor dem Haupteingang.

IMPRESSUM:

MEDIENINHABER UND HERAUSGEBER

Wiener Krankenanstaltenverbund
Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien -
Medizinischer Universitätscampus
1090 Wien, Währinger Gürtel 18-20

REDAKTION UND GESTALTUNG

Vorstandsbereich Health Care Management
Direktion der Teilunternehmung AKH Wien, Informationszentrum und PR

FOTO

Cover: Eva Kelety, Fotolia, iStock

UMWELTHINWEIS

Gedruckt auf ökologischem Druckpapier gemäß Mustermappe
„ÖkoKauf Wien“.

RECHTE

Die gesamte Broschüre ist urheberrechtlich geschützt, soweit sich aus dem Urhebergesetz und sonstigen Vorschriften nichts anderes ergibt. Alle Angaben in dieser Broschüre sind mit Sorgfalt erarbeitet und erfolgen nach bestem Wissen. Eine Garantie für die Richtigkeit und jede Haftung sind jedoch ausgeschlossen.