

# I DIE WPPA UND IHRE AUFGABEN

## 1. Wer wir sind

Gemeinsam mit dem Wiener Pflege- und Patient\*innenanwalt steht ein kompetentes und erfahrenes Team aus Expert\*innen in Gesundheitsfragen zur Verfügung:

### 8 Juristische Mitarbeiter\*innen

helfen nicht nur bei der Durchsetzung von Patient\*innen- bzw. Bewohner\*innenrechten, sondern unterstützen auch in Medizinrechtsfragen und bei der Abwicklung von Schadenersatzansprüchen im außergerichtlichen Bereich sowie bei der Errichtung von Patientenverfügungen.

### 3 Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen

stehen für Beratung und Unterstützung in Pflege- und Betreuungsfragen sowie bei der Durchsetzung von Bewohner\*innenrechten zur Verfügung.

### 2 Diplomierte Sozialarbeiter\*innen

leisten Information, Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit Krankheit, Behinderung, Pflege und Betreuung.

### 2 Fachreferent\*innen

beantworten Fragen zu Gebühren, Krankentransporten und sozialversicherungsrechtlichen Anliegen.

### 8 Mitarbeiter\*innen

betreuen den Verwaltungsbereich und leiten telefonische Anliegen rasch weiter.

### 1 Fachreferent\*in

ist zuständig für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, gesundheitspolitische und juristische Fragen und Projekte.

## 2. Was wir tun

Die WPPA bietet Patient\*innen sowie Bewohner\*innen und/oder deren Vertrauenspersonen kostenlose Beratung und Unterstützung in allen Angelegenheiten des Gesundheitswesens in Wien.

Die gesetzliche Grundlage über Organisation und Aufgaben findet sich im Gesetz über die Wiener Pflege-, Patientinnen und Patienten-anwaltschaft vom 1. Dezember 2006, LGBl. für Wien Nr. 59/2006 idF LGBl.Nr. 18/2011.

<https://www.wien.gv.at/recht/landesrecht-wien/rechtvorschriften/html/s8200000.htm>

Seit 1. Juli 2022 ist **Dr. Gerhard Jelinek** amtierender Wiener Pflege- und Patient\*innenanwalt. Seine Stellvertreterin ist **Dr.<sup>in</sup> Helga Willinger**.

Die Zuständigkeit der WPPA umfasst das gesamte Wiener Gesundheitswesen, u.a.:

- Krankenanstalten
- Wohn- und Pflegeheime
- Ambulatorien
- Niedergelassene Ärzt\*innen
- Rettung und Krankenbeförderung
- Sozialversicherungen und Krankenkassen
- Apotheken
- Hebammen

Die Aufgaben der WPPA sind umfangreich und vielfältig:

### 2.1 Information und Beratung

Patient\*innen- sowie Bewohner\*innenrechte sind gesetzlich sowie in der Patient\*innencharta (Art. 15a-BVG-Vereinbarung Bund-Land) geregelt. Die WPPA hilft betroffenen Personen, sich einen Überblick zu verschaffen und unterstützt diese in deren Anliegen betreffend:

- Wiener Gesundheitswesen und Pflegebereich
- Patient\*innen- sowie Bewohner\*innenrechte, deren Geltendmachung und Durchsetzung
- Hauskrankenpflege und soziale Dienste
- Pflege- und Betreuungsfragen
- Sozialversicherungsangelegenheiten
- Kostenfragen
- Kommunikationsprobleme

### 2.2 Hilfe zur außergerichtlichen Schadensregulierung

Die WPPA unterstützt Patient\*innen bzw. Bewohner\*innen sowie deren Angehörige bei der Klärung vermuteter medizinischer oder pflegerischer Behandlungsfehler sowie bei der außergerichtlichen Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen.

Die WPPA übt nicht die Funktion eines Rechtsanwalts aus und kann daher niemanden vor Gericht oder vor Behörden vertreten.

### 2.3 Hilfe bei Beschwerden

Die WPPA nimmt Beschwerden aus dem Wiener Gesundheitswesen und Pflegebereich entgegen. Sie prüft Mängel oder Missstände und bietet Lösungsvorschläge an.

### 2.4 Vermittlung bei Konflikten

Die WPPA steht auch bei Konflikten vermittelnd zur Seite:

- im Gesundheits- und Pflegebereich
- in Sozialversicherungsangelegenheiten
- in Pflegegebühren- und Honorarfragen
- bei Kommunikationsproblemen und Organisationsdefiziten

**2.5 Rechtliche Beratung und Bestätigung bei der Errichtung von Patientenverfügungen**

Mit einer Patientenverfügung können bestimmte medizinische Behandlungen für den Fall des Verlustes der Entscheidungsfähigkeit im Voraus abgelehnt werden. Seit Juli 2006 besteht die Möglichkeit, nach vorangegangener ärztlicher Beratung eine kostenfreie rechtliche Beratung bei der WPPA in Anspruch zu nehmen und verbindliche und „andere“ Patientenverfügungen vor der WPPA zu errichten.

**2.6 Vermittlung von Gesundheitswissen**

Ende August 2013 hat die Unabhängige Patient\*inneninformationsstelle (UPI) innerhalb der WPPA ihre Arbeit aufgenommen. Ihr Ziel ist es, einen Beitrag zur Hebung der Gesundheitskompetenz von Bürger\*innen zu leisten. Die UPI vermittelt verständliches, neutrales und qualitätsgesichertes Wissen. Außerdem versteht sich die UPI als Lotse durch das komplexe Gesundheits- und Pflegewesen.

**2.7 ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien**

Am 9.12.2015 hat die ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien ihre Tätigkeit aufgenommen. Sie wurde mit dem Start von ELGA im Wiener Gesundheitsverbund bei der WPPA eingerichtet. Aufgabe der Ombudsstelle ist die Information, Beratung und Unterstützung Betroffener in Zusammenhang mit der elektronischen Gesundheitsakte, insbesondere bei der Durchsetzung und Wahrung der Rechte der Teilnehmer\*innen der elektronischen Gesundheitsakte und in Angelegenheiten des Datenschutzes.

**2.8 Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit**

Eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Tätigkeit der WPPA ist die Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit dieser Einrichtung. Diese ist durch eine landesverfassungsgesetzliche Bestimmung ausdrücklich garantiert und ermöglicht es, die Interessen von Patient\*innen sowie von Bewohner\*innen ohne Einflussmöglichkeit von außen zu vertreten.

# I DIE WPPA UND IHRE AUFGABEN

## 1. Wer wir sind

Gemeinsam mit dem Wiener Pflege- und Patient\*innenanwalt steht ein kompetentes und erfahrenes Team aus Expert\*innen in Gesundheitsfragen zur Verfügung:

### 8 Juristische Mitarbeiter\*innen

helfen nicht nur bei der Durchsetzung von Patient\*innen- bzw. Bewohner\*innenrechten, sondern unterstützen auch in Medizinrechtsfragen und bei der Abwicklung von Schadenersatzansprüchen im außergerichtlichen Bereich sowie bei der Errichtung von Patientenverfügungen.

### 3 Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen

stehen für Beratung und Unterstützung in Pflege- und Betreuungsfragen sowie bei der Durchsetzung von Bewohner\*innenrechten zur Verfügung.

### 2 Diplomierte Sozialarbeiter\*innen

leisten Information, Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit Krankheit, Behinderung, Pflege und Betreuung.

### 2 Fachreferent\*innen

beantworten Fragen zu Gebühren, Krankentransporten und sozialversicherungsrechtlichen Anliegen.

### 8 Mitarbeiter\*innen

betreuen den Verwaltungsbereich und leiten telefonische Anliegen rasch weiter.

### 1 Fachreferent\*in

ist zuständig für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, gesundheitspolitische und juristische Fragen und Projekte.

## 2. Was wir tun

Die WPPA bietet Patient\*innen sowie Bewohner\*innen und/oder deren Vertrauenspersonen kostenlose Beratung und Unterstützung in allen Angelegenheiten des Gesundheitswesens in Wien.

Die gesetzliche Grundlage über Organisation und Aufgaben findet sich im Gesetz über die Wiener Pflege-, Patientinnen und Patienten-anwaltschaft vom 1. Dezember 2006, LGBl. für Wien Nr. 59/2006 idF LGBl.Nr. 18/2011.

<https://www.wien.gv.at/recht/landesrecht-wien/rechtvorschriften/html/s8200000.htm>

Seit 1. Juli 2022 ist **Dr. Gerhard Jelinek** amtierender Wiener Pflege- und Patient\*innenanwalt. Seine Stellvertreterin ist **Dr.<sup>in</sup> Helga Willinger**.