



**physioaustria**

Physio Austria, Bundesverband der  
PhysiotherapeutInnen Österreichs  
Lange Gasse 30/1, 1080 Wien

Telefon +43 (0)1 587 99 51  
Fax +43 (0)1 587 99 51-30  
office@physioaustria.at  
www.physioaustria.at

ZVR 511125857  
IBAN AT87 1100 0096 1325 3500  
BIC BKAUATWW

## Beschwerden über Ihre Physiotherapie

Wien, am 8. Oktober 2020

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir bedauern, dass Sie eine für Sie nicht optimale Behandlungserfahrung gemacht haben. Dieses Informationsblatt gibt Auskunft darüber, inwiefern Physio Austria im Falle einer Beschwerde über Ihre Physiotherapie unterstützend wirken kann und in welchen Fällen andere Institutionen die passende Anlaufstelle für Sie sind.

### Wer ist Physio Austria?

Physio Austria ist die freiwillige berufliche Interessenvertretung der PhysiotherapeutInnen Österreichs und als gemeinnütziger Verein organisiert. Physio Austria steht für Qualität in der Physiotherapie und verfolgt das Ziel der optimalen PatientInnenbehandlung durch PhysiotherapeutInnen, die sich ihrer Rechte und Pflichten und ihrer Verantwortungs- und Tätigkeitsbereiche bewusst sind.

### Was können wir für Sie tun?

Bei eingelangten Beschwerden informiert Physio Austria objektiv über den Beruf der PhysiotherapeutInnen und korrekte Behandlungsabläufe. Wenn Sie uns über eine Beschwerde, die Ihre Physiotherapie betrifft, in Kenntnis setzen, können wir Sie jedenfalls über das weitere, für Sie geeignete Vorgehen informieren und gegebenenfalls an die zuständigen Stellen wie Konsumentenschutz oder/und PatientInnenanwaltschaft, Ombudsstellen der Sozialversicherungsträger oder Bezirksverwaltungsbehörden verweisen.

### Wo sind uns Grenzen gesetzt?

Grenzen sind Physio Austria dort gesetzt, wo ein offensichtlicher Schadensfall vorliegt und die weiteren Themen der zivilrechtlichen Haftung und etwaige strafrechtliche Delikte im Raum stehen. Diese Fälle sind von den entsprechenden Behörden und Gerichten zu übernehmen.

**Physio Austria hat jedoch keine gerichtliche Funktion oder Schiedsfunktion** und kann weder für Sie als BeschwerdeführerIn noch für PhysiotherapeutInnen eine Rechtsvertretung übernehmen.

Durch gezielte und umfassende Information kann Physio Austria jedoch Missverständnisse aufklären und so gegebenenfalls weiteren Auseinandersetzungen entgegenwirken.

### So reichen Sie Beschwerden ein

Aus organisatorischen Gründen können Beschwerden ausschließlich schriftlich unter Bekanntgabe Ihrer Telefonnummer entgegengenommen werden – entweder über das Kontaktformular auf unserer Webseite ([www.physioaustria.at/inhalt/kontaktformular](http://www.physioaustria.at/inhalt/kontaktformular)), per E-Mail an [office@physioaustria.at](mailto:office@physioaustria.at) oder auf dem Postweg bzw. per Fax.

Nach genauerer Betrachtung Ihres gemeldeten Sachverhaltes wird durch Physio Austria mitunter das persönliche Gespräch in Form eines Telefonats gesucht. Sieht Physio Austria aufgrund der Beschreibung des Sachverhaltes keine Möglichkeit, die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem/Ihrer PhysiotherapeutIn zu erleichtern, erhalten Sie eine entsprechende schriftliche Rückmeldung mit möglichem Verweis an weiterführende Stellen. Dies wird v.a. dann zutreffen, wenn es bereits zu einem Schadensfall gekommen ist. Natürlich ist jeder Fall etwas anders. Bei manchen Beschwerdefällen handelt es sich um Missverständnisse. In anderen Fällen ist ein Verweis auf die für die Bearbeitung zuständigen Stellen erforderlich. Aus Datenschutzgründen dürfen wir Sie nicht darüber informieren, ob IhrE PhysiotherapeutIn Mitglied bei Physio Austria ist oder nicht.

**Rückfragehinweis:**

Mag. Nicole Muzar, Leiterin Ressort Berufspolitik