

Persönlich für Sie da. Das Team der Ombudsstelle.



Häuser
zum Leben



„Mein erfahrenes, multiprofessionelles Team und ich vermitteln zwischen allen Beteiligten. Wir klären Sachverhalte und Missverständnisse auf und entwickeln gemeinsam tragfähige Regelungen. Und wenn einmal etwas passiert ist, sorgen wir rasch für eine Korrektur.
Mein Zugang: Über Lösungen reden schafft Lösungen.“

Andreas Ruschitzka
Zertifizierter Mediator & Coach
Leiter OSKA



Sonja Auer
Diplomierte Sozialarbeiterin
Psychosoziale Beratung



Lukasz Rudolf
Deeskalationsmanagement und
Gewaltprävention, DGKP



Gabriele Kainrath
Psychotherapeutin
Psychosoziale Beratung

Impressum: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, 1090 Wien, Seegasse 9, Fotos: Philipp Horak, Sarah Bruckner, Stand Jänner 2024



Sie wünschen, wir helfen!

Zufriedenheitsmanagement in
den Häusern zum Leben

Sie erreichen OSKA:

Montag bis Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr

☎ **Telefonisch:** 01 313 99 500

📍 **Persönlich** nach Vereinbarung
Seegasse 9, 1090 Wien

✉ **Per E-Mail:** OSKA@kwp.at

🌐 **www.häuserzumleben.at/OSKA**



Eine Marke des Kuratoriums
Wiener Pensionisten-Wohnhäuser



scan
me!



Die Rezeption freut sich auf Ihr Anliegen.

Haben Sie Anliegen, Fragen, Wünsche, Beschwerden? Wenden Sie sich einfach direkt im Haus an die Rezeption! Hier kümmern sich unsere Mitarbeiter*innen rasch und kompetent um die Anliegen unserer Bewohner*innen – also unserer Kund*innen – und deren Angehörige.

Die Servicestelle an der Rezeption erwartet Sie in allen 30 Häusern zum Leben.

Persönlich und telefonisch: täglich während der Rezeptionsöffnungszeiten

Online: von 0:00 bis 24:00 Uhr per E-Mail

Die Telefonnummer und E-Mail-Adresse finden Sie online unter www.hauserzumleben.at

*„Wir sind direkt vor Ort, kennen die Kolleg*innen und können dadurch rasch handeln. Wenn wir dazu eine andere Abteilung brauchen, kümmern wir uns verlässlich darum, dass es möglichst schnell eine Antwort gibt.“*

Helena K., Teamleiterin

„Natürlich können die Leute an der Rezeption nicht zaubern. Aber sie bemühen sich immer um eine Lösung. Über die lass ich nix kommen. Die sind schon sehr in Ordnung.“

Hannes B., Kunde



Eine Ombudsstelle für alle.

Wenn Ihr Anliegen nicht im Haus an der Rezeption erledigt werden kann, wenden Sie sich vertrauensvoll an OSKA – die zentrale Ombudsstelle für unsere Kund*innen und deren Angehörige.¹⁾

Denn ein offenes Ohr und Verständnis für die Anliegen aller Beteiligten ist meist der erste Schritt zur Lösung: Wir hören zu, reden miteinander und finden gemeinsam mit Ihnen Wege für ein harmonisches Miteinander und ein gutes Zusammenleben. So können in den meisten Fällen rasch und unbürokratisch Verbesserungen erreicht werden. Das verstehen wir unter Zufriedenheitsmanagement: Nicht die Bearbeitung einer Beschwerde, sondern Ihre Zufriedenheit steht im Fokus.

OSKA 
Ombudsstelle für
Kund*innen & Angehörige

¹⁾ OSKA ist im zentralen Qualitätsmanagement der Häuser zum Leben verankert, ist in operative Abläufe nicht involviert und nimmt mit professioneller Distanz eine allparteiliche Haltung ein. Die rechtliche Basis für eine objektive Hilfestellung und vertrauliche Behandlung Ihrer Anliegen bildet das Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz 2005 (WWPG).