

## Persönlich für Sie da. Das Team der Ombudsstelle.

Das erfahrene, multiprofessionelle Team von OSKA vermittelt zwischen allen Beteiligten. Diplomierte Sozialarbeiter\*innen, zertifizierte Mediator\*innen und Diplomierte Gesunden - und Krankenpfleger\*innen bilden gemeinsam OSKA. Neben ihrer fachlichen Expertise, bringen sie ein hohes Maß an Berufserfahrung in- und außerhalb der Häuser zum Leben mit.

Sie klären Sachverhalte und Missverständnisse auf und entwickeln gemeinsam tragfähige Regelungen. Und wenn einmal etwas passiert ist, sorgen sie rasch für eine Korrektur.

**Der Zugang: „Über Lösungen reden schafft Lösungen.“**

### 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**



scan  
me!

## Sie wünschen, wir helfen!

Zufriedenheitsmanagement in  
den Häusern zum Leben





## 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](http://www.hauserzumleben.at)

*„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.<sup>1)</sup> 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

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