

# Kundenservice der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des AKH Wien-Medizinischer Universitätscampus ist es ein besonderes Anliegen, Ihnen den Aufenthalt in unserem Haus so angenehm wie möglich zu gestalten. Dennoch kann es vorkommen, dass Ihre Erwartungen nicht entsprechend erfüllt wurden.

Mit Ihren Wünschen, Anregungen, Fragen, Lobmeldungen aber auch Beanstandungen wenden Sie sich bitte an unsere Ärztinnen und Ärzte, das Pflege team sowie an die Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement der Direktion Teilunternehmung AKH, Team Kundenservice (Ombudsstelle).

## Was ist zu tun, wenn es Grund für eine Beschwerde gibt?

Als ersten Schritt empfehlen wir, direkt und unmittelbar vor Ort Kontakt zu den für Ihre Betreuung zuständigen Personen zu suchen:

Im stationären Bereich:

- Das stationsführende ärztliche Personal
- Die leitende Pflegeperson (Stationsschwester/Stationspfleger)

Im übergeordneten Bereich der Universitätskliniken, klinischen Abteilungen und Institute:

- Klinikleitung bzw. Klinikvorstand
- Oberschwester/Oberpfleger

Erfahrungsgemäß lassen sich in einem solchen Gespräch viele Missverständnisse klären und die meisten Anliegen rasch lösen.

Falls Sie jedoch Ihr persönliches Anliegen, Ihre Beanstandungen oder Ihr Lob nicht auf der Stations- bzw. Abteilungsebene besprechen möchten, können Sie sich damit vertrauensvoll auch an uns wenden.

Das Team Kundenservice der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement nimmt Ihre Anfragen und Anliegen, die nicht direkt vor Ort geklärt werden können, gerne auf, um diese einer kundenorientierten Bearbeitung zuzuführen und gegebenenfalls nachhaltige Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.

**Ihre Rückmeldungen sind uns besonders wichtig, denn nur so können wir uns verbessern!**

## Kontaktdaten:

- ☎ Telefon: +43 1 40 400-12200, 15980
- ☎ Fax: +43 1 40 400-30090
- ✉ E-Mail: [post\\_akh\\_dqr\\_omb@akhwien.at](mailto:post_akh_dqr_omb@akhwien.at)

**Für eine persönliche Vorsprache vereinbaren Sie bitte einen Termin. Sie erreichen uns Montag bis Freitag persönlich in der Zeit von 9:00 – 12:00 Uhr und von 12:30 – 14:00 Uhr.**

## Ihr Team Kundenservice

der Stabsstelle Qualitäts- und  
Risikomanagement  
Direktion Teilunternehmung AKH