

Customer Relationship Management (CRM) der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement

Den Mitarbeitenden des Universitätsklinikums AKH Wien 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 Beschwerden wenden Sie sich bitte an unser Team CRM (Ombudsstelle) der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement des AKH Wien, an unsere Ärztinnen und Ärzte und an das Pflorgeteam.

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 Stationsleitung Pflege

Im übergeordneten Bereich der Universitätskliniken, Klinischen Abteilungen und Instituten:

- Klinikleitung bzw. Klinikvorstand
- Bereichsleitung Pflege




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 CRM (Ombudsstelle) der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement nimmt Ihre Anfragen und Anliegen, die nicht direkt vor Ort geklärt werden können, gerne auf, um diese einer kundInnenorientierten 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: ombudsstelle@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.

Das Team CRM (Ombudsstelle)

Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement

Direktion der Teilunternehmung AKH Wien

Wiener Gesundheitsverbund