



Basler Ombudsstelle für
Altersfragen & Spitex

Klärt, vermittelt, schlichtet.

Die richtige Adresse, wenn
ältere Menschen mit Pflegeinstitutionen
in Konflikt geraten.

www.ombudsstelle-alter.ch

Wenn es zum Konflikt kommt

Wer auf Pflege und Unterstützung angewiesen ist, hat tagtäglich mit Institutionen zu tun. Eine einzelne Person, manchmal begleitet von ihrer Familie, muss sich zurechtfinden in einer komplexen Organisation. Es geht um Pflegeleistungen, Verträge, Rechte und Pflichten und nicht zuletzt um Kosten. Es geht aber auch um Zwischenmenschliches. Da können zahlreiche Konflikte entstehen – manchmal aus Missverständnissen hervorgehend, manchmal aber auch aus Fehlern und Ungerechtigkeiten. Gut, gibt es eine unabhängige Stelle, die in diesen Fällen angerufen werden kann!

Wann und wie die Ombudsstelle aktiv wird

Haben Sie Zweifel an der Qualität der Betreuung? Gibt es Ungereimtheiten bei der Verrechnung von Dienstleistungen? Schwelt ein Konflikt zwischen der Pflegeleitung und Ihrer betagten Mutter? Wenn Sie alleine nicht mehr weiterkommen, können Sie an die Ombudsstelle gelangen.

Es ist sinnvoll, die Hilfe in Anspruch zu nehmen, bevor der Konflikt eskaliert. Melden Sie sich für ein erstes Gespräch bei unserer Ombudsfrau. Sie nimmt sich Ihrer Angelegenheit an und spricht – in Absprache mit Ihnen – mit allen Beteiligten. Als unabhängige und neutrale Person vermittelt sie zwischen den Parteien, schlichtet Streit und sucht nach Lösungen. Sie prüft auch, ob der Inhalt Ihrer Beschwerde in Gesetzen, Verordnungen oder Verträgen geregelt ist. Falls Sie bereits rechtliche Schritte eingeleitet oder die Medien informiert haben, kann die Ombudsfrau nicht aktiv werden.

Die Beratung durch die Ombudsstelle ist kostenlos. Die Ombudsfrau untersteht der Schweigepflicht. Sie gehört keiner Institution der Trägerschaft an.

Wer sich an die Ombudsstelle wenden kann

Die Ombudsstelle kann sich um Ihr Anliegen kümmern, wenn Sie Bewohnerin/Bewohner oder Kundin/Kunde von folgenden Institutionen im Kanton Basel-Stadt sind:

- Alters- und Pflegeheimen
- Spitex-Anbietern
- Pflegewohngruppen
- Alterssiedlungen der CMS
- Pro Senectute.

Auch als Angehörige können Sie sich an die Ombudsstelle wenden.



Rümelinsplatz 14 | 4001 Basel

Tel: 061 269 80 98

eMail: kontakt@ombudsstelle-alter.ch

www.ombudsstelle-alter.ch

Regula Diehl Ombudsfrau



Regula Diehl ist eine erfahrene Basler Rechtsanwältin mit Zusatzausbildung als Mediatorin. Seit der Gründung der Ombudsstelle im Jahr 2000 ist sie unsere Ombudsfrau. Sie bearbeitet alle Anfragen sorgfältig und diskret.



Basler Ombudsstelle für Altersfragen & Spitex

Trägerschaft

Die wichtigsten Alters- und Pflegeinstitutionen in Basel-Stadt haben im Jahr 2000 aus eigener Initiative die Ombudsstelle ins Leben gerufen. Sie haben sich zum Verein «Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex» zusammengeschlossen, um die Ombudsstelle zu tragen. Die Mitglieder des Vereins können Sie auf unserer Website einsehen.

Kontakt

Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex
Rümelinsplatz 14 | 4001 Basel
Tel: 061 269 80 98
eMail: kontakt@ombudsstelle-alter.ch
www.ombudsstelle-alter.ch