

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 für das Baselbiet eine unabhängige Stelle, die in diesem Fall 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 oder unserem Ombudsman. Sie nehmen sich Ihrer Angelegenheit an und sprechen – in Absprache mit Ihnen – mit allen Beteiligten. Als unabhängige und neutrale Personen vermitteln sie zwischen den Parteien, schlichten Streit und suchen nach Lösungen. Sie prüfen auch, ob der Inhalt Ihrer Beschwerde in Gesetzen, Verordnungen oder Verträgen geregelt ist. Falls Sie bereits rechtliche Schritte eingeleitet oder die Medien informiert haben, können die Ombudspersonen nicht aktiv werden.

Die Beratung durch die Ombudsstelle ist kostenlos. Die Ombudspersonen unterstehen der Schweigepflicht. Sie gehören keiner Institution der Trägerverbände an.

Wer sich an die Ombudsstelle wenden kann

Die Ombudsstelle kann sich um Ihre Anliegen kümmern, wenn Sie

- in einem Baselbieter Alters- und Pflegeheim wohnen oder gepflegt werden
- Kundin oder Kunde einer gemeinnützigen oder privaten Spitex-Organisation im Kanton Basel-Landschaft sind

Auch als Angehörige können Sie sich an die Ombudsstelle wenden.

***Baselbieter Ombudsstelle für
Altersfragen & Spitex***

Rümelinsplatz 14
4001 Basel

Telefon: 061 269 80 96

E-Mail: bl@ombudsstelle-alter.ch
www.ombudsstelle-alter.ch



**Regula Diehl,
Ombudsfrau**

*Regula Diehl ist eine
erfahrene Basler
Rechtsanwältin mit
Zusatzausbildung als
Mediatorin.*



**Martin Dumas,
Ombudsman**

*Martin Dumas ist
ein erfahrener Basler
Rechtsanwalt mit
Zusatzausbildung als
Mediator.*

Regula Diehl und Martin Dumas arbeiten für die Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex eng zusammen. Sie bearbeiten alle Anfragen sorgfältig und diskret.

Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen & Spitex

Auftraggeber und Träger:

Die Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex wird im Auftrag des Verbandes Basellandschaftlicher Gemeinden VBLG betrieben.

Im Wesentlichen wird sie getragen von den drei Verbänden:

- CURAVIVA Baselland
- SPITEX-Verband Baselland SVBL
- Association Spitex privée Suisse ASPS

Kontakt:

**Baselbieter Ombudsstelle für
Altersfragen und Spitex**

Rümelinsplatz 14
4001 Basel

Telefon: 061 269 80 96

E-Mail: bl@ombudsstelle-alter.ch

www.ombudsstelle-alter.ch

Wem und wobei hilft die Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex?

Sie vermittelt im Falle eines Konfliktes, bei dem man nicht weiterkommt.

Sie klärt Beschwerden unvoreingenommen ab und sucht unbürokratisch nach Lösungen.

Die Beratung ist kostenlos und absolut vertraulich.

Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen & Spitex

Rümelinsplatz 14
4001 Basel

Telefon: 061 269 80 96

E-Mail: bl@ombudsstelle-alter.ch
www.ombudsstelle-alter.ch