

## Beschwerden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Abteilungen des Alterszentrum Kappelhof sind stets bestrebt, ihre Aufgaben zur bestmöglichen Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner zu erbringen.

Wenn Beanstandungen oder Probleme auftreten, bitten wir Sie, diese sofort und direkt mit der entsprechenden Mitarbeiterin, dem entsprechenden Mitarbeiter, der Team- oder der Bereichsleitung (siehe Organigramm) zu besprechen.

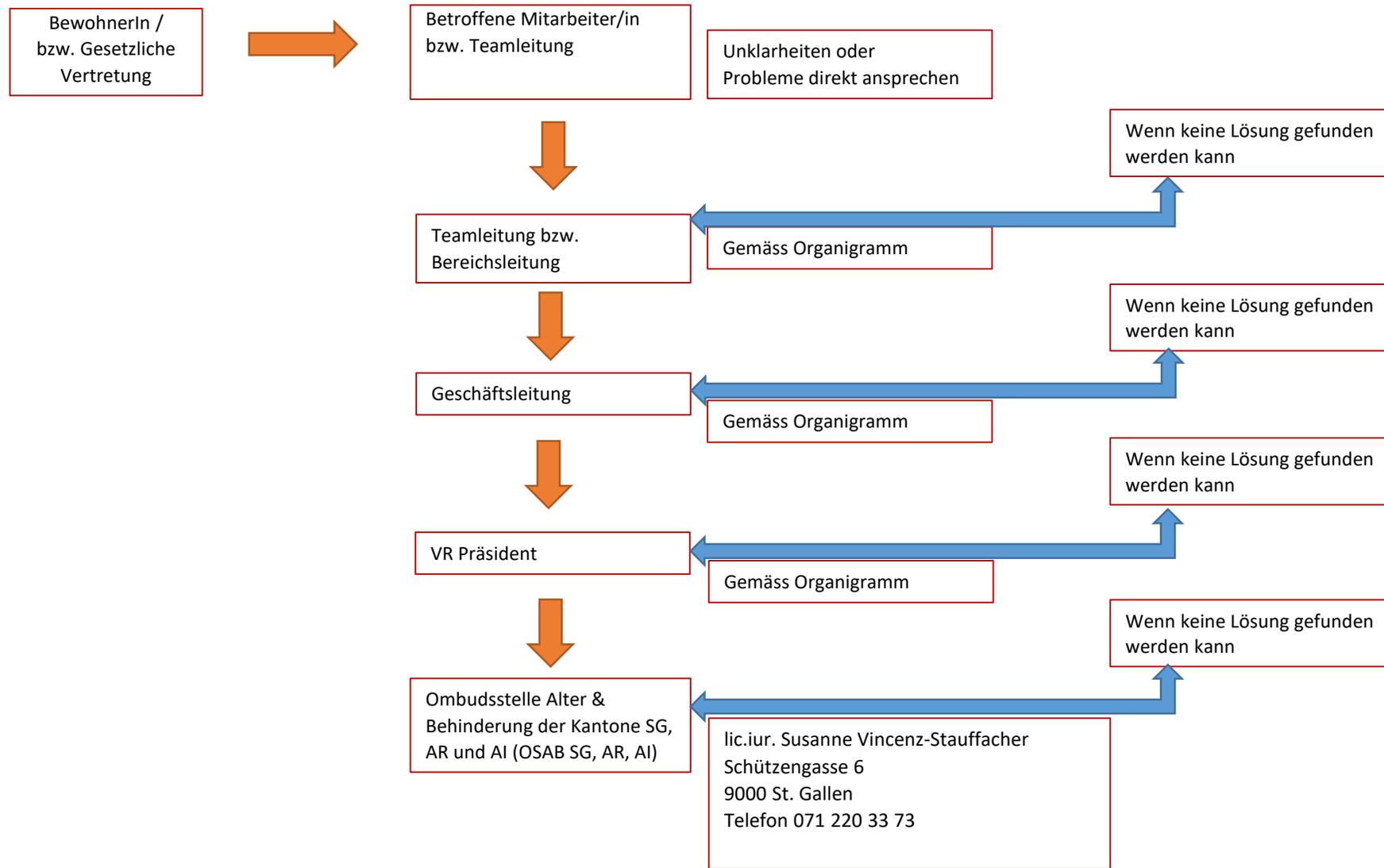
Probleme oder Anliegen können auf dieser Ebene in den meisten Fällen schnell gelöst werden.

Kann mit der Team- bzw. Bereichsleitung keine Lösung gefunden werden, wenden Sie sich bitte an den Geschäftsleiter.

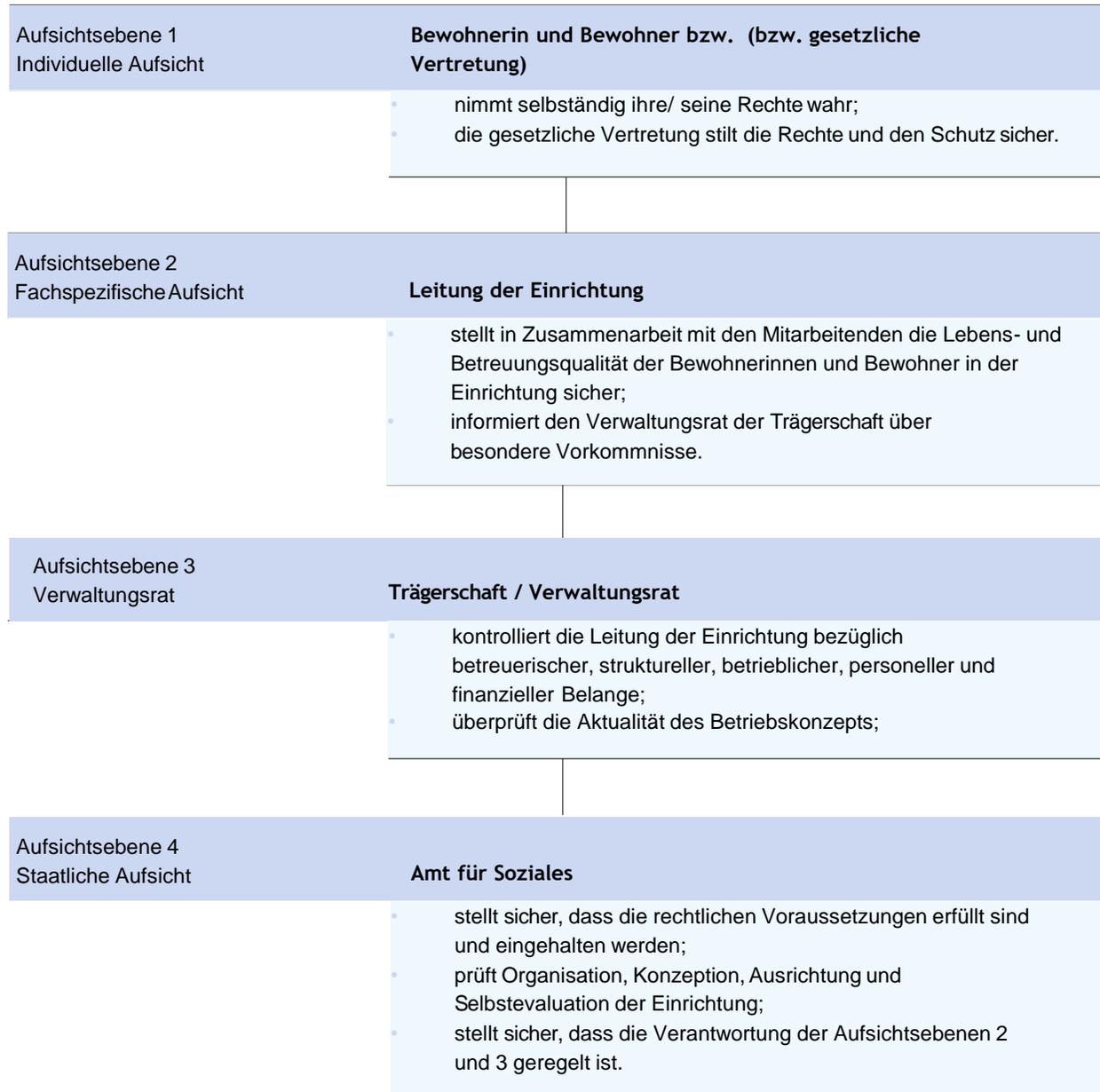
Die letzte interne Instanz ist dann der Verwaltungsratspräsident der Alterszentrum Kappelhof AG.

Weitere Beschwerden müssten dann ans Amt für Soziales des Kantons St. Gallen weitergeleitet werden.

## Beschwerdeweg der Alterszentrum Kappelhof AG



# Ebenen und Funktionen der Aufsicht



## **Ombudsstelle Alter und Behinderung der Kantone St.Gallen, Appenzell Ausserrhoden und Appenzell Innerrhoden (OSAB SG, AR, AI)**

Alte und behinderte Menschen, die auf Hilfe, Betreuung oder Pflege angewiesen sind, befinden sich situationsbedingt in einem Abhängigkeitsverhältnis zu den pflegenden und betreuenden Personen bzw. zu der jeweiligen Betreuungs- oder Hilfs-Organisation.

Einige von ihnen fühlen sich in einer solchen Lebenssituation vielleicht ausgeliefert, ohne Möglichkeit im Konfliktfall von neutraler Seite Unterstützung zu erhalten. Die Ombudsstelle schliesst diese Lücke.

Aus neutraler und unabhängiger Position heraus kann die Ombudsperson dazu beitragen, Konflikte zu schlichten und einer einvernehmlichen Lösung zuzuführen – zum grossen Nutzen für alle Beteiligten.

Wenn Sie Kundin oder Kunde einer der OSAB angeschlossenen Organisation sind und sich ungerecht oder falsch behandelt fühlen, dann wenden Sie sich an uns. Die Ombudsfrau vermittelt zwischen den beiden Parteien und sucht nach einer beidseitig befriedigenden Lösung. Ziel der Vermittlung ist die Verhinderung von teuren, belastenden und langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen.

Die Beratung ist kostenlos, unabhängig und vertraulich.

Die Ombudsstelle ist einfach und unbürokratisch zu erreichen; per Telefon unter 071 220 33 73 oder via E-Mail an [info@osab.ch](mailto:info@osab.ch).

### **Ombudsstelle Alter und Behinderung der Kantone St.Gallen, Appenzell Ausserrhoden und Appenzell Innerrhoden (OSAB SG, AR, AI)**

lic.iur. Susanne Vincenz-Stauffacher

Schützengasse 6

9000 St.Gallen

Telefon 071 220 33 73

[info@osab.ch](mailto:info@osab.ch)