# Alterszentrum und Spitex Neuhausen am Rheinfall

## Pflichtenheft für die Ombudsstelle

1.6000

#### 1. Rechtsgrundlage

Die Tätigkeit der Ombudsstelle beruht auf Abschnitt «3. Beschwerden» im Reglement des Alterszentrums und Spitex Neuhausen am Rheinfall (1.400). Die Ombudsstelle untersteht der Oberaufsicht der Verwaltungskommission.

#### 2. Pflichten

Die Ombudsstelle steht den Bewohnerinnen und Bewohnern beziehungsweise den Klientinnen und Klienten als neutrale und unabhängige Beratungs- und Vermittlungsstelle bei Fragen, Beanstandungen und Konflikten im Zusammenhang mit dem Alterszentrum und Spitex Neuhausen am Rheinfall unentgeltlich zur Verfügung.

Im Gespräch werden Hintergründe und Sachverhalte der Situation ermittelt und mit den Hilfesuchenden, Lösungsansätze erarbeitet.

Die Ombudsstelle wahrt Diskretion und Gespräche mit Dritten werden nur mit dem Einverständnis der Rat suchenden Person geführt.

Der Zugang zu den Dienstleistungen der Ombudsstelle ist einfach und kundenorientiert.

## 3. Berichterstattung

Die Ombudspersonen unterbreiten der Verwaltungskommission vierteljährlich einen Bericht zur Kenntnisnahme. Der Bericht enthält Angaben zu Anzahl Beratungen, Hinweise auf festgestellte Mängel und Änderungsvorschläge. Einmal pro Jahr informieren die Ombudspersonen die Verwaltungskommission mündlich.

## 4. Sprechstunde

Die Termine für die Sprechstunde werden jeweils Anfang Jahr publiziert

## 5. Entschädigung

Die Entschädigung beträgt pro angebrochene Stunde Fr. 50.--.