

Unzufrieden mit zeka? Was tun? Übergriff im zeka? Was tun?

Diese Weisung ergänzt das Konzept Beziehungsgestaltung. Es zeigt auf, wie Sie im Falle von Unzufriedenheit mit zeka oder bei einem vermuteten Übergriff bei zeka vorgehen.

1. Unzufrieden mit zeka? Was tun?

Der Beschwerdeweg entspricht gemäss unserem Organisationsreglement dem Dienstweg:

1. Schritt: Lösen Sie das Problem mit der/dem betreffenden Mitarbeitenden direkt!
2. Schritt: Lässt sich das Problem so nicht lösen, wenden Sie sich an die zuständige Teamleitung:
 - Pflegedienst Wohnhaus Aargau: susanne.scheurmann@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - kontor Wohnhaus Aargau: giovanni.pascariello@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Atelier Wohnhaus Aargau: tanja.graf@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Facilitym. & Gastro. Wohnhaus Aargau: martin.siegrist@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Frühbereich Ambulatorien: astrid.hartmann@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Sozialpädagogik Aarau: elisabeth.zuercher@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Sozialpädagogik Baden: markus.haefeli@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Kindergarten/Unterstufe Aarau: elisabeth.zuercher@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Kindergarten/Unterstufe Baden: markus.haefeli@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Mittel-/Oberstufe/Internat Aarau: thomas.mueller@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Mittel-/Oberstufe Baden: rainer.kirchhofer@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
3. Schritt: Lässt sich das Problem auch auf Ebene Teamleitung nicht lösen, wenden Sie sich an die zuständige Bereichsleitung:
 - Bereichsleitung Erwachsene: karin.filli@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Bereichsleitung Schulen: carlo.mettauer@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Bereichsleitung Ambulatorien: august.schwere@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Bereichsleitung Dienste: christian.blaser@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
4. Schritt: Lässt sich das Problem auch auf Ebene Bereichsleitung nicht lösen, steht Ihnen die Stiftungsleitung zur Verfügung:
 - Stiftungsleitung: ueli.speich@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
 - Stv. Stiftungsleitung: christian.blaser@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
5. Schritt: Als letzte Instanz steht Ihnen der Ausschuss des Stiftungsrates zur Verfügung:
 - Präsident des Stiftungsrates: Markus Leimbacher, Rinikerstrasse 42, 5222 Umiken, m.leimbacher@kanzlei-b9.ch / 056 269 75 85

2. Interne Ombudsgruppe

Bei fehlendem Vertrauen in die Linienvorgesetzten oder in gravierenden Fällen steht Ihnen zusätzlich der direkte Weg an die Person Ihres Vertrauens in der Internen Ombudsgruppe (IOG) offen:

- Ruth Rich, Mitglied Ausschuss Stiftungsrat/Ressort Klienten Kinder/Jugendliche, r.rich@richcons.ch / 062 822 29 45
- Markus Küng, Mitglied Ausschuss Stiftungsrat/Ressort Klienten Erwachsene, markus@m-kueng.ch / 056 622 99 29
- vakant, Mitglied Ausschuss Stiftungsrat/Ressort Mitarbeitende
- Dorli Fischer, Klassenassistentin Aarau, dorli.fischer@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
- Ursula Friz, Heilpädagogin HPB, ursula.friz@zeka-ag.ch / 056 470 92 44
- Lucia Renner, Pflegefachfrau Wohnhaus Aargau, lucia.renner@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
- Brigitte Höfler, Leiterin Personalwesen, brigitte.hoefler@zeka-ag.ch / 062 838 21 31

3. Unabhängige Ombudsstelle für Menschen mit Behinderung

3.1 Zweck

Fühlen Sie sich als Klientinnen/Klienten oder Eltern/Angehörige weder durch den offiziellen Beschwerdeweg (siehe Kapitel 1) noch durch die Interne Ombudsgruppe IOG (siehe Kapitel 2) in Ihren Anliegen genügend ernst genommen oder ist das Vertrauensverhältnis zu allen zeka-internen Instanzen beeinträchtigt, können Sie auch eine von zeka unabhängige Beschwerdeinstanz anrufen. Damit steht Ihnen eine zusätzliche niederschwellige Ansprechstelle zur Verfügung.

3.2 Arbeitsweise

Im Auftrag des Kantons Aargau führt der Verein Patientenstelle AG/SO eine unabhängige und neutrale Beschwerdestelle für Menschen mit Behinderungen in Kinder-, Jugend- und Erwachsenen-einrichtungen. Die Ombudsstelle

- informiert und hört zu
- arbeitet vertraulich und diskret
- vermittelt bei Konflikten

Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es, Spannungen abzubauen, zwischen den Beteiligten zu vermitteln, bei Streitigkeiten zu schlichten und Lösungen aufzuzeigen. Als neutrale und unabhängige Person bespricht die Ombudsfrau die Angelegenheit mit den Ratsuchenden und – nur nach Absprache – mit allen Beteiligten. Sie untersteht der Schweigepflicht. Alle Angaben werden daher vertraulich und diskret behandelt.

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle sind für die Ratsuchenden gratis.

3.3 Trägerschaft und Kontakt

Trägerschaft: Verein Patientenstelle AG/SO
Ombudsfrau: lic. iur VerenaENZler, Erwachsenenbildnerin
Telefon: 062 835 29 50
Mail: info@ombudsstelle-behinderte-ag.ch
Postanschrift: Ombudsstelle für Menschen mit Behinderung / Postfach 3534 / 5001 Aarau
Homepage: www.ombudsstelle-behinderte-ag.ch
Sprechstunden: (Nach Vereinbarung) Bachstrasse 15, 5000 Aarau