

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. Dienstweg

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:
 - Wohnen und Pflege Wohnhaus Aargau: andrea.bendel@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Arbeit und Ausbildung Wohnhaus Aargau: doris.kehl@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Gastro/Lingerie/Reinigung Wohnhaus Aargau: marianne.peter@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Logo/HFE/Physio/Ergo Ambulatorien: barbara.alesio@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
 - BBB Ambulatorien: christine.gut@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
 - Psychomotorik Ambulatorien: nicole.vonmoos@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Tagesstruktur Schule/Internat Aarau: madlen.adam@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Tagesstruktur Schule Baden: thanh.bobst@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Kindergarten/Unterstufe Aarau: manuela.brugger@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Kindergarten/Unterstufe Baden: catia.albiez@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Mittel-/Oberstufe Aarau: iris.gautschi@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Mittel-/Oberstufe Baden: thomas.mueller@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: doris.kehl@zeka-ag.ch / 056 484 86 86
 - Bereichsleitung Schule Aarau: carlo.mettauer@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
 - Bereichsleitung Schule Baden: thomas.mueller@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Bereichsleitung Ambulatorien: nicole.vonmoos@zeka-ag.ch / 056 470 92 22
 - Bereichsleitung Dienste: stephan.wuelbeck@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
 - Bereichsleitung Human Resources: monika.maibach@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: priska.elmiger@zeka-ag.ch / 062 838 21 31
 - Stv. Stiftungsleitung: carlo.mettauer@zeka-ag.ch / 062 838 21 38
- 5. Schritt:** Als letzte Instanz steht Ihnen der Ausschuss des Stiftungsrates zur Verfügung:
 - Präsident des Stiftungsrates: Markus Leimbacher, Badenerstrasse 9, 5201 Brugg, m.leimbacher@kanzlei-b9.ch / 056 269 75 85

2. Ombudsstelle zeka

Bei fehlendem Vertrauen in die Linienvorgesetzten steht Ihnen zusätzlich der direkte Weg an die **Ombudsstelle zeka** offen:

- Frau Jolanda Urech, Oberholzstrasse 21, 5000 Aarau, j_urech@swissonline.ch, 079 327 54 04

3. Unabhängige, externe 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 Ombudsstelle zeka (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 Ombudsstelle kontaktieren. 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 Ombudsstelle für Menschen mit Behinderungen in Kinder-, Jugend- und Erwachseneneneinrichtungen. 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 Ombudsperson 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
Telefon: 062 823 11 42
Mail: info@ombudsstelle-behinderte-ag.ch
Postanschrift: Ombudsstelle für Menschen mit Behinderung / Bahnhofstrasse 18 /
Postfach 3534 / 5001 Aarau
Homepage: www.ombudsstelle-behinderte-ag.ch