



Internes Beschwerdeverfahren - Meldestellen

Merkblatt

Für Fachpersonen, Leistungsnutzer:innen, Angehörige sowie gesetzliche Vertretungen stehen interne sowie externe Beratungsstellen zur Verfügung. Diese Stellen beraten oder vermitteln – je nach dem, was das Anliegen oder der Wunsch der ratsuchenden Person ist. Die Ansprechpartner:innen können direkt durch die ratsuchende Person kontaktiert werden.

1 Aufgaben und Kompetenzen der Ansprechpartner:innen

- Die Ansprechpartner:innen unterstehen der Schweigepflicht. Niemand muss persönliche oder berufliche Nachteile befürchten. Von der Schweigepflicht ausgenommen sind Situationen, bei denen ein deutlicher Verdacht auf strafrechtliche Verletzungen besteht. In diesem Fall wird die Geschäftsführerin beizogen.
- Die Ansprechpartner:innen können nicht zu Aussagen gegenüber Dritten verpflichtet werden.
- Zu jedem Gespräch erstellen die Ansprechpartner:innen eine Gesprächsnotiz, die spätestens nach einem Jahr vernichtet wird. Der/Die Ratsuchende kann jederzeit Einsicht in die Gesprächsnotizen verlangen.

2 Beschwerdeverfahren – Einfaches Schema

2.1 INTERN (für Fachpersonen und Leistungsnutzer:innen sowie deren Umfeld)

Stufe Ansprechpartner:innen

1. Leitung des Bereichs (z.B. Wohngruppenleitung, Leitung Haus&Garten usw.)
2. übergeordnete Leitung des Bereichs (z.B. Leitung Arbeiten, Wohnen, Tagesstruktur ohne Lohn)
3. Geschäftsführerin
4. Präsidentin des Stiftungsrates
5. Aufsichtsrechtliche Beschwerde an das Amt für Soziales

Jederzeit kann die Leitung Personal herangezogen werden für vertrauliche Beratungen.

2.2 EXTERN

2.2.1 EXTERN Für Fachpersonen

KOOSA (Ombudsstelle für Fachpersonen)

- Kann jederzeit kontaktiert werden
- Nimmt bei Bedarf Kontakt mit Geschäftsführerin auf.

2.2.2 EXTERN Für Leistungsnutzer:innen

- Michaela Cappello (externe Ombudsstelle) ODER
- Ombudsstelle Alter und Behinderung des Kantons St.Gallen.