



# OMBUDSSTELLE

für pflegebedürftige Menschen  
Kanton Aargau

Der Verein Patientenstelle AG/SO führt im Auftrag des Kantons Aargau eine Ombudsstelle für Menschen, die sich in einer stationären Pflegeeinrichtung aufhalten oder Dienstleistungen von ambulanten Pflegeeinrichtungen beziehen.

**UNABHÄNGIG**

**NEUTRAL**

**VERTRAULICH**

**KOSTENLOS**

## **Vermitteln – für wen?**

Die Ombudsstelle vermittelt bei Konflikten zwischen Ihnen und den stationären Pflegeeinrichtungen sowie den ambulanten Leistungserbringern.

## **Zuständigkeit**

Die Ombudsstelle kann Ihr Anliegen behandeln, wenn es einen Bezug zur stationären Pflegeeinrichtung oder zu einer ambulanten Pflegeeinrichtung im Kanton Aargau hat.

Nicht zuständig ist die Ombudsfrau für Fragen und Konflikte, die Behörden des Kantons Aargau, andere Institutionen oder private Rechtsverhältnisse betreffen. Sie erteilt in diesen Fällen auch keine Rechtsauskünfte.

## **Beraten, empfehlen**

Die Ombudsfrau informiert die Beteiligten über die in ihrem Fall zu beachtenden Rechtsgrundlagen, erläutert ihnen die Rechtslage und berät die beteiligten Parteien für ihr weiteres Verhalten und ihr weiteres Vorgehen. Sie hat keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnis, sie gibt Empfehlungen ab.

Allfällige Fristen in laufenden rechtlichen oder prozessualen Verfahren werden durch den Beizug der Ombudsstelle nicht ausgesetzt.

### **Fair und gütlich**

Die Ombudsfrau hilft, befriedigende Lösungen für alle Beteiligten zu finden. In geeigneten Fällen wendet die Ombudsstelle Verfahren der Mediation an.

### **Neutral und unabhängig**

Wir hören Ihnen unvoreingenommen zu und prüfen die Situation fachgerecht aufgrund der gesetzlichen Grundlagen. Die Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist gewährleistet.

### **Vertraulich und diskret**

Die Ombudsfrau untersteht der Schweigepflicht. Alle Angaben behandeln wir diskret und vertraulich.

Sie entscheiden selbst, ob die Ombudsfrau mit der betreffenden Institution Kontakt aufnehmen und aktiv werden soll.

### **Unentgeltlichkeit**

Die Dienste der Ombudsfrau sind kostenlos.

**Ombudsstelle  
für pflegebedürftige Menschen  
Kanton Aargau**

Bahnhofstrasse 18

Postfach 3534

5001 Aarau

Telefon: 062 823 11 42

[info@ombudsstelle-ag.ch](mailto:info@ombudsstelle-ag.ch)

[www.ombudsstelle-ag.ch](http://www.ombudsstelle-ag.ch)

**Wie erreichen Sie uns?**

Schriftlich: Teilen Sie uns Ihr Anliegen und Ihre Telefonnummer per Brief oder per E-Mail mit. Die Ombudsfrau wird danach mit Ihnen Kontakt aufnehmen.

Persönliche Besprechungen sind nach vorgängiger Terminvereinbarung möglich.

Telefonisch: Dienstag, Mittwoch und Donnerstag jeweils Vormittag. Bei Abwesenheit können Sie Ihre Telefonnummer hinterlassen. Die Ombudsfrau ruft Sie so bald als möglich zurück.

