

Temis - Ombudsstelle des Fachverbands SPF Schweiz

Beschwerden von Leistungsempfängern gegenüber Leistungserbringern

Wenn Sie als Familie mit Bezug von SPF Leistungen der Ansicht sind, dass Leistungen oder die Kommunikation eines Anbieters mangelhaft und nicht zufriedenstellend sind, können Sie sich an die Ombudsstelle des Fachverbands SPF Schweiz wenden. Die Voraussetzung ist, dass im Vorfeld bereits versucht wurde, Probleme anzusprechen und diese bilateral zu lösen. Die Ombudsstelle unterstützt bei Konflikten, Missverständnissen oder Beschwerden und vermittelt zwischen den beteiligten Personen und Stellen.

Wer kann sich melden?

Die Ombudsstelle ist zuständig für Beschwerden von:

- begleiteten Familien
- zuweisenden Stellen
- Kostenträgern

Voraussetzung ist, dass es sich beim Anbieter um ein Mitglied des SPF-Fachverbands handelt.

Wobei unterstützt die Ombudsstelle?

Die Ombudsstelle:

- hört Ihre Anliegen an und prüft den Sachverhalt
- vermittelt zwischen den Beteiligten
- unterstützt bei der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung
- spricht bei Bedarf Empfehlungen aus

Die Ombudsstelle hat eine beratende und vermittelnde Funktion. Sie ersetzt kein Gericht oder Rechtsverfahren.

Wie läuft eine Beschwerde ab?

1. Kontaktaufnahme telefonisch oder schriftlich
2. Eigentliche Beschwerden werden schriftlich eingereicht
3. Die Ombudsstelle nimmt mit den Beteiligten Kontakt auf
4. Gemeinsam wird versucht, eine Lösung zu finden
5. Der Abschluss erfolgt schriftlich

In der Regel umfasst ein Verfahren 1 bis 3 Gespräche oder Sitzungen.

Vertraulichkeit

Alle Angaben und Gespräche werden vertraulich behandelt. Informationen werden nur an direkt beteiligte Personen weitergegeben.

Wichtig zu wissen

- Die Ombudsstelle bearbeitet keine Fälle mit laufendem Gerichtsverfahren.
- Personen der Ombudsstelle treten in den Ausstand, wenn Interessenkonflikte bestehen.
- Die Ombudsstelle ist werktags das ganze Jahr erreichbar (ausgenommen KW 51/52).

Ziel der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle trägt dazu bei, die Qualität der Sozialpädagogischen Familienbegleitung sicherzustellen und eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen Familien, Fachstellen und Anbietern zu fördern.

Kontakte

Fachverband SPF Schweiz, c/o Temis - Vertrauensstelle und Ombudsarbeit
General-Guisan-Strasse 47 | 8400 Winterthur | Tel. +41 (0)52 550 05 54 | temis@temis.ch
