



Basler Ombudsstelle  
für Altersfragen und Spitex

**KLÄRT,  
VERMITTELT,  
SCHLICHTET**

Die richtige Adresse, wenn ältere Menschen mit Pflege-  
institutionen in Konflikt geraten. [www.ombudsstelle-alter.ch](http://www.ombudsstelle-alter.ch)

## WENN ES ZUM KONFLIKT KOMMT

Wer auf Pflege und Unterstützung angewiesen ist, hat tagtäglich mit Institutionen zu tun. Eine einzelne Person, manchmal begleitet von ihrer Familie, muss sich zurechtfinden in einer komplexen Organisation. Es geht um Pflegeleistungen, Verträge, Rechte und Pflichten, Kosten und nicht zuletzt um Zwischenmenschliches. Es können zahlreiche Konflikte entstehen – aufgrund von Missverständnissen, Fehlern oder Ungerechtigkeiten.

In diesen Fällen und wenn Sie alleine nicht mehr weiterkommen, können Sie an die unabhängige Ombudsstelle gelangen.

---

## WANN UND WIE DIE OMBUDSSTELLE AKTIV WIRD

Es ist sinnvoll, Hilfe in Anspruch zu nehmen, bevor ein Konflikt eskaliert. Melden Sie sich für ein erstes Gespräch bei unserem Ombudsman. Als unabhängige und neutrale Person nimmt er sich – immer in Absprache mit Ihnen – Ihrer Angelegenheit an, vermittelt, schlichtet und sucht nach Lösungen. Er prüft auch, ob der Inhalt Ihrer Beschwerde in Gesetzen, Verordnungen oder Verträgen geregelt ist.



### **Martin Dumas, Ombudsman**

Martin Dumas ist ein erfahrener Basler Rechtsanwalt mit Zusatzausbildung als Mediator.

T 061 269 80 98

[kontakt@ombudsstelle-alter.ch](mailto:kontakt@ombudsstelle-alter.ch)

#### **Gut, zu wissen:**

- Die Ombudsstelle gehört keiner Institution der Trägerschaft an.
- Die Beratung durch die Ombudsstelle ist kostenlos.
- Der Ombudsman untersteht der Schweigepflicht.
- Falls Sie bereits rechtliche Schritte eingeleitet oder die Medien informiert haben, kann der Ombudsman nicht aktiv werden.

---

## **WER SICH AN DIE OMBUDSSTELLE WENDEN KANN**

Folgende Institutionen im Kanton Basel-Stadt bieten den Bewohner\*innen oder Kund\*innen sowie deren Angehörigen die Möglichkeit, an die Ombudsstelle zu gelangen: Alterspflegeheime im Kanton Basel-Stadt • SPITEX BASEL, Stiftung für Hilfe und Pflege zu Hause • Spitex Riehen-Bettingen • Pro Senectute beider Basel

**Basler Ombudsstelle  
für Altersfragen und Spitex**

Rümelinsplatz 14  
Postfach  
4001 Basel

T 061 269 80 98  
[kontakt@ombudsstelle-alter.ch](mailto:kontakt@ombudsstelle-alter.ch)  
[www.ombudsstelle-alter.ch](http://www.ombudsstelle-alter.ch)

