

# **Beschwerdereglement / Interne Meldestelle** Version:5.4.4

Das vorliegende Reglement dient als Instrument bei Beanstandungen und Reklamationen von Bewohnern, ihren Angehörigen und ihren gesetzlichen Vertretern und dem Personal sowie bei Verdacht oder Kenntnis auf Verletzung der körperlichen, psychischen oder sexuellen Integrität (Grenzverletzungen irgendwelcher Art) von Bewohnern und von Personal des Vereins Mülibach - Soziale Alternativen (SPLG Mülibach). Bei solchen Vorfällen besteht eine unbedingte Meldepflicht. Involvierte wie auch Beobachtende sind zur Meldung verpflichtet.

## **1. Grundlagen**

Als Grundlage dienen die Richtlinien des Kantons Thurgau (Verordnung über die Heimaufsicht (HAV) 850.71 vom 16.2.21 und die Richtlinien des DJS für die Bewilligung und Aufsicht von Kinder- und Jugendheimen vom 1.4.2006) sowie das Betriebskonzept, das Personalreglement, das Aufgaben- und Kompetenzdiagramm, das Konzept Interne Aufsicht und die Betreuungsvereinbarungen des Vereins Mülibach. Unsere Einrichtung bekennt sich zur Charta Prävention ([www.charta-praevention.ch](http://www.charta-praevention.ch)). In diesem Zusammenhang dulden wir keine sexuelle Ausbeutung, keinen Missbrauch und keine anderen Grenzverletzungen. Wir schauen hin! Das heisst, jedem Verdacht wird nachgegangen (Null-Toleranz-Politik). Gemäss dieser Charta verfügt unser Verein Mülibach – Soziale Alternativen über eine niederschwellige, interne und eine externe Meldestelle.

## **2. Grundsätze**

Wo Menschen einander begegnen, gibt es Konflikte und Fehler. Diese entstehen meistens aufgrund unterschiedlicher Erwartungen. Werden (auch kleine) Konflikte nicht aktiv bewältigt, können sie sich zu schwerwiegenden Zusammenarbeitsproblemen und Fehlverhalten entwickeln. In diesem Bewusstsein ist es wichtig, dass die Kommunikation und Interaktion in und mit unserem Betrieb möglichst offen und in gegenseitiger Wertschätzung und Achtung geschehen kann, damit eine gute Qualität und Quantität erreicht werden kann.

Dieses Reglement soll dazu dienen, dass unterschiedliche Erwartungen und Meinungen ernst genommen werden und rasch geeignete Lösungen gefunden werden können. Feedbacks, Beanstandungen und Reklamationen können jederzeit direkt mündlich der Geschäftsleitung oder im Rahmen der vorhandenen Kommunikationsgefässe angebracht werden. Der direkten mündlichen Konfliktbearbeitung soll Beachtung geschenkt werden.

Dort, wo menschliche Systeme existieren und insbesondere dann, wenn noch Abhängigkeitsverhältnisse mitspielen, besteht leider ein gewisses Risiko von Machtmissbrauch, Ausbeutung und Grenzverletzung (Sicherheit gibt es leider nie zu 100%). Wir sind uns in unserem Berufsumfeld und im Rahmen unserer Einrichtung für Menschen mit besonderem Bedarf dieser sensiblen Ausgangslage bewusst. Das vorliegende Konzept dient daher dazu, diesem Risiko präventiv zu begegnen und somit durch geeignete Strukturen und Prozesse die Gefahr möglichst zu verringern und die Beteiligten durch geeignete Kommunikation regelmässig zu sensibilisieren. Alle MitarbeiterInnen verpflichten sich im Rahmen des Arbeitsvertrages mit einer Selbstdeklaration zur Realisierung dieser Null-Toleranz-Politik und einer Kultur des aufmerksamen Hinschauens und der Transparenz.

### 3. Beschwerdeverfahren allgemein

Können Probleme/Konflikte nicht durch direkte, klärende Gespräche gelöst werden, so können alle Beteiligten (Bewohner, Angehörige, Personal, beteiligte Dritte) eine Beschwerde einreichen. Eine Beschwerde ist immer schriftlich (einfaches Meldeblatt im Haus für alle zugänglich sowie auf Homepage) innert Monatsfrist (gemäss §19 HAV) zu stellen. Das Meldeblatt kann zur Zeitersparnis auch digital übermittelt werden. Die Beschwerde muss vom entsprechenden Beschwerdeempfänger innert Monatsfrist zwingend schriftlich beantwortet werden.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Bewohnern teilt die Beschwerdeinstanz der gesetzlichen Vertretung den Eingang einer Beschwerde umgehend mit und orientiert sie über die Mitwirkungsrechte im Beschwerdeverfahren.

Die jeweilige Beschwerdeinstanz hört bei Bedarf die Beteiligten so rasch als möglich an und wirkt auf eine einvernehmliche Lösung bzw. Problemlösung hin. Kommt keine einvernehmliche Lösung zustande, trifft die Beschwerdeinstanz im Rahmen ihrer Kompetenzen einen Entscheid. Dieser wird schriftlich festgehalten, begründet und den Beteiligten schriftlich mitgeteilt.

Wird die Bearbeitung bzw. der Entscheid einer Beschwerde als mangelhaft oder nicht zufriedenstellend beurteilt, kann sie innert Monatsfrist schriftlich an die nächsthöhere Beschwerdeinstanz weitergezogen werden.

**Schwere Missstände** im Heim können direkt schriftlich an die kantonale Heimaufsicht angezeigt werden.

Werden Stufen im Beschwerdeinstanzenweg nicht berücksichtigt, obwohl kein schwerwiegender Missstand gemäss § 20 der Heimaufsichtsverordnung (HAV 850.71) vorliegt, wird die Beschwerde einreichende Person darauf hingewiesen und auf die entsprechend zuständige Stufe verwiesen.

Wo sich der interne Meldeweg nicht eignet, kann die externe Meldestelle gemäss Kapitel 4.2 kontaktiert werden. Auch diese Kosten sind für die Anzeige erstattende Person gratis und die Beschwerdeabwicklung wird durch eine externe Fachstelle / Fachperson wahrgenommen. Diese bearbeitet die Informationen und leitet die nötigen Abklärungen zusammen mit der Trägerschaft / Geschäftsleitung und bei Bedarf mit der Heimaufsicht ein.

## 4. Beschwerdeinstanzen und Aufgaben

### 4.1. Interne Meldestellen / Beschwerdeweg:

Beschwerdeinstanzen	Aufgaben und Beschwerdeverfahren
<p><b>Beschwerdeinstanz 1</b></p> <p><b>für</b>  <b>Anliegen gegen</b>  <b>BewohnerInnen und Personal</b></p> <p><b>ist die Geschäftsleitung</b>  <b>(Operative Ebene)</b></p> <p>Adresse:  Verein Mülibach – Soziale Alternativen  Birgit Schlumpf  Mülibach 6  8374 Dussnang  <a href="mailto:birgit@muelibach.ch">birgit@muelibach.ch</a>  079 811 69 44</p>	<p>Eine Beschwerde gegen BewohnerInnen und Personal wird im Bedarfsfall zuerst schriftlich (Meldeblatt) an die Geschäftsleitung gerichtet. Diese bearbeitet die Beschwerde nach den obigen Vorgaben (Anhörung, Problemlösung, Beurteilung, Begründung). Die Geschäftsleitung informiert die interne Aufsicht (Ressortverantwortliche) über den Eingang einer Beschwerde.</p>
<p><b>Beschwerdeinstanz 1</b>  <b>für</b>  <b>Anliegen gegen die</b>  <b>Geschäftsleitung</b>  <b>sowie</b></p> <p><b>Beschwerdeinstanz 2</b>  <b>für</b>  <b>Anliegen gegen</b>  <b>BewohnerInnen oder Personal</b></p> <p><b>ist die Trägerschaft (strategische</b>  <b>Ebene)</b></p> <p>Adresse:  Verein Mülibach – Soziale Alternativen  Vorstandsmitglied / Ressort Beschwerden  Roland Mahler  Gottfried-Keller-Str. 5  8352 Elsau  <a href="mailto:Roland.mahler@icp.ch">Roland.mahler@icp.ch</a>  076 348 29 85</p>	<p>Im Auftrag der Trägerschaft bildet der Vorstand Verein Mülibach im Rahmen der Internen Aufsicht die zweite Beschwerdeinstanz. Anstelle eines Entscheides können Weisungen erteilt oder Empfehlungen abgegeben werden. Eine Beschwerde ist an den Vorstand Verein Mülibach zu richten. Der Ressortverantwortliche bearbeitet die Beschwerde und bildet nach Bedarf mit dem Präsidium, der Geschäftsleitung und externen Fachpersonen eine Beschwerdekommision. In begründeten Fällen delegiert die Kommission die Behandlung direkt an die externe Meldestelle und teilt dies der beanstandenden Person mit.</p>

<p><b>oberste Beschwerdeinstanz (2. bzw. 3.) für alle Anliegen</b></p> <p><b>ist die kant. Heimaufsicht</b></p> <p><b>Departement Justiz und Sicherheit (staatliche Ebene)</b></p> <p>Adresse: Departement für Justiz und Sicherheit Generalsekretariat Heimaufsicht Regierungsgebäude Herr Christian Schuppisser 8510 Frauenfeld</p>	<p>Wird eine Beschwerde durch die Beschwerdeinstanz in der Trägerschaft der Einrichtung mangelhaft behandelt oder liegen schwerwiegende Missstände im Heim vor, so kann dies schriftlich dem Departement für Justiz und Sicherheit in Frauenfeld angezeigt werden. Dieses klärt den Sachverhalt und trifft die notwendigen Massnahmen. Die Anzeige erstattende Person wird soweit erforderlich über das Ergebnis orientiert.</p>
---	--

## 4.2. Externe Meldestelle / Beschwerdeweg

Da interne Ansprechpersonen nicht für alle Fälle oder Betroffene geeignet sind (z.B. Nahe Beziehung von Opfer sexueller Gewalt zu Täter mit entsprechendem Machtgefälle) und verfahrenstechnisch länger dauern können, besteht zusätzlich eine externe Anlaufstelle, zu wessen sich der Verein Mülibach – Soziale Alternativen mit der Charta Prävention verpflichtet hat. Im Besonderen, wo Interessens- und Loyalitätskonflikte vermutet werden können, wenn es z.B. um Vorfälle gegen Fachpersonal der Einrichtung handelt, soll die externe und unabhängige Meldestelle genutzt werden, um ein professionelles Vorgehen sicherzustellen. Es ist zudem sorgfältig zu prüfen, ob für die Untersuchung der Anschuldigungen die zuständigen Strafuntersuchungsbehörden (Polizei / Staatsanwaltschaft) einzuschalten sind. Im Falle einer Strafanzeige dürfen vorgängig keine eigenen Ermittlungen durchgeführt und angeschuldigte Personen nicht mit dem Verdacht konfrontiert werden.

Kontaktangaben zur externen Meldestelle:

Temis Vertrauensstelle und Ombudsarbeit, Musivo Genossenschaft,  
General-Guisan-Str. 47, Postfach 2089, 8401 Winterthur, [temis@temis.ch](mailto:temis@temis.ch) 052 550 05 54.

Dussnang, 2. September 2022

Genehmigt 15. November 2022  
In Kraft gesetzt 1. Januar 2023