

Zeitschrift: Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
Herausgeber: Pro Senectute Schweiz
Band: 97 (2019)
Heft: 5

Artikel: Recht : Schlichtungsstelle im Streitfall
Autor: Vincenz-Stauffacher, Susanne
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1086848>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

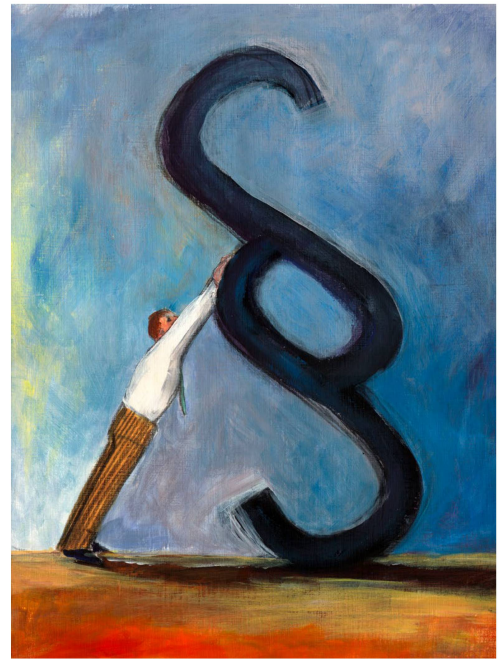
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 05.04.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Schlichtungsstelle im Streitfall

Die Ombudsstelle Alter und Behinderung in St. Gallen vermittelt bei Konflikten zwischen Betreuungseinrichtungen und -organisationen und betroffenen Personen. Ziel ist es, mögliche Probleme früh anzugehen.

Was muss man sich eigentlich unter einer Ombudsstelle für alte Menschen vorstellen? Mit welchen Anliegen kann man sich an sie wenden? Wer kann das tun – nur die Betroffenen selber oder auch Angehörige? Welches sind die häufigsten Fragen? Ist das Angebot kostenlos?

Die Kantone sind verpflichtet, ein niederschwelliges Schlichtungsverfahren für Streitigkeiten zwischen Menschen mit Behinderung und Institutionen anzubieten. In einigen Kantonen, darunter St. Gallen sowie die beiden Appenzell, wurde dieses Angebot auch auf alte Menschen ausgedehnt und einem privaten Verein, dem Verein Ombudsstelle Alter und Behinderung OSAB, übertragen. Pro Senectute gehört dem Trägerverein an.

Oft befinden sich Menschen, die auf professionelle Hilfe oder Pflege angewiesen sind, in einem Abhängigkeitsverhältnis zu den pflegenden und betreuenden Personen. In solchen Konstellationen kann es zu Konflikten kommen. Mit der Ombudsstelle steht Betroffenen, aber auch ihren Angehörigen eine unabhängige Anlaufstelle zur Verfügung. Auf der anderen Seite können auch Institutionen und Organisationen an die Ombudsstelle gelangen. Ziel ist es, oftmals zeit- und kostenaufwändige und vor allen auch belastende rechtliche Verfahren zu vermeiden und Konflikte in einem möglichst frühen Stadium anzugehen.

Die Fragen und Konfliktfelder reichen von Themen finanzieller Art – zum Beispiel der Pflegestufen-Einteilung – bis hin zu Fragen der Selbstbestimmung im Heimalltag oder über Rechte und Pflichten von Angehörigen pflegebedürftiger Personen. Während die Institutionen und Organisationen, die die Vermittlerdienste der Ombudsstelle in Anspruch nehmen, Mitglied des Trägervereins sind, erfolgt die Dienstleistung für die betroffenen Privatpersonen kostenlos. Für den Kontakt zur Ombudsperson sind im Gegensatz zu rechtlichen Verfahren keine Formvorschriften

einzuhalten. Dieser kann unkompliziert telefonisch erfolgen, aber selbstverständlich auch schriftlich mit normaler Briefpost oder per E-Mail.

Die Ombudsperson ist neutral und unabhängig. Sie ist keiner der beiden Streitparteien verpflichtet. Zudem ist sie in ihrer Tätigkeit zu strikter Verschwiegenheit verpflichtet: Solange eine ratsuchende Person nicht möchte, dass die andere Konfliktpartei von der Anfrage erfährt, geschieht dies auch nicht. Dies ist auch dann nicht nötig, wenn das Problem mit einer einfachen Auskunft erledigt werden kann. In der Regel ist die Situation aber komplexer. Eine nachhaltige Bereinigung kann nur dann zielführend erreicht werden, wenn alle Beteiligten einbezogen werden können.

In derartigen Fällen führt die Ombudsperson in der Regel einen «runden Tisch» durch. Dieses Vorgehen erlaubt es, dass in Anwesenheit aller Beteiligten die Umstände des Konflikts von beiden Seiten unmittelbar dargestellt und unter der Leitung und Moderation der Ombudsperson gemeinsam diskutiert werden können. Beendet wird das Verfahren mit einer schriftlichen Vereinbarung, mit welcher der Konflikt im Idealfall gelöst und eine beidseitig befriedigende Lösung gefunden wird – oder aber zumindest das Verhältnis der Betroffenen auf eine bessere Grundlage gestellt ist als vor dem Vermittlungsverfahren.*

Beratung in Ihrer Nähe Die Adresse Ihrer Pro-Senectute-Beratungsstelle finden Sie vorne im Heft. Auch die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA vermittelt und schlichtet in Konfliktsituationen: Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Telefon 058 450 60 60, Mail info@uba.ch, Internet www.uba.ch



● **Susanne Vincenz-Stauffacher**

lic. iur., ist Rechtsanwältin und Leiterin der Ombudsstelle Alter und Behinderung Kanton St. Gallen, Schützengasse 6, 9000 St. Gallen, Telefon 071 220 33 73, Mail vincenz@osab.ch, Internet www.osab.ch