

## 1.1.1 Gültig ab: 01.01.2011

Geltungsbereich: gesamte sho

## 1.1.2 Liebe Benützer der Angebote der Suchthilfe Ost GmbH (nachstehend sho genannt)

Aufgrund Ihrer persönlichen Lebenssituation haben Sie sich entschieden, Dienstleistungen der sho in Anspruch zu nehmen. Unsere Mitarbeitenden werden Sie mit einer hohen Wertschätzung beraten, begleiten oder betreuen.

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der sho haben eine Verpflichtungserklärung unterschrieben, die private Kontakte und Grenzüberschreitungen gegenüber Klienten verbietet.

Als Benützer haben Sie das Recht auf Persönlichkeits- und Datenschutz. Auskünfte dürfen nicht ohne Ihre Einwilligung an Personen weitergegeben werden.

Sollten Mitarbeitende der sho Sie unkorrekt behandeln, belästigen oder gar bedrohen, können Sie sich einer anderen Mitarbeiterin oder Mitarbeiter anvertrauen. Alle Mitarbeitenden der sho sind verpflichtet zu handeln, wenn sie von einer drohenden oder erfolgten Grenzverletzung erfahren, indem sie die vorgesetzten Stellen informieren.

*oder*

Sie wenden sich an den direkten Vorgesetzten des betreffenden Mitarbeiters oder Mitarbeiterin. Diese sind verpflichtet, alle nötigen Schritte sofort einzuleiten. Sie werden sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihre Vorwürfe abklären. Die damit verbundenen Abklärungen geschehen absolut vertraulich.

*oder*

Sie können Ihre schriftliche Beschwerde direkt an den Geschäftsleiter Suchthilfe Ost GmbH, Aarburgerstrasse 63, 4600 Olten, richten (bitte Vermerk: Persönlich). Das Formular ist unter [http://www.suchthilfe-ost.ch/de/formulare-\\_content---1--1047.html](http://www.suchthilfe-ost.ch/de/formulare-_content---1--1047.html) abrufbar.

Der Geschäftsleiter ist verpflichtet - wenn keine Einigung zustande kommt - die Beschwerde an die Fachkommission der Suchthilfe Ost GmbH weiterzuleiten.

*oder*

Sie können sich von einer externen Stelle, z.B. Opferhilfe beraten lassen oder eine Anzeige bei der Polizei machen.

## Warten Sie nicht, handeln Sie sofort

Suchthilfe Ost GmbH  
Eric Misteli  
Geschäftsleiter



## Beschwerdeformular

- gut leserlich ausfüllen
- kurze und klare Beschreibung des Problems geben
- anonyme Beschwerden werden nicht behandelt

Dieses Formular dient dazu, eine Beschwerde an die Suchthilfe Ost GmbH zu richten. Der Anlass für eine Beschwerde ist z.B. gegeben, wenn Sie sich unkorrekt behandelt, belästigt oder gar bedroht fühlen. Die sho verpflichtet sich zu handeln, wenn sie von solchen Vorkommnissen erfährt. Der Geschäftsleiter oder seine Stellvertretung wird auf Ihre Beschwerde eintreten. Er wird mit Ihnen Kontakt aufnehmen.

### Beschwerde- führer/in

Name, Vorname

Strasse /  
Postfach

PLZ / Ort

Telefon / Fax

Mobile

---

---

---

---

---

---

### Beschwerde- empfänger/in

Name, Vorname

Stelle

---

---



