

Beschwerdemanagement

1. Grundlage

Es ist uns wichtig, den Kund/innen die Abgabe von Beschwerden so leicht wie möglich zu machen. Wir werden Sie regelmässig zu ihrer Zufriedenheit befragen.

Beschwerden können nicht nur von den Kund/innen direkt, sondern auch von Drittpersonen geäussert werden.

Auch Mitarbeitende haben das Recht, sich zu beschweren. Auch diese Rückmeldungen liefern uns wichtige Hinweise, wo und wie wir uns auf dem Weg der kontinuierlichen Verbesserung weiterentwickeln können.

2. Beschwerdeinstanzen

- 1. Instanz zuständige Bereichsleitung (siehe Mail Kundeninformation)
- 2. Instanz Geschäftsleitung (rachele.vey@iaha.ch)
- 3. Instanz Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (info@uba.ch)
- 4. Instanz Bezirksrat (Kanton ZH)

Die IAHA unterstehen gemäss § 37 Abs. 1 GesG der gesundheitspolizeilichen Aufsicht des Bezirkrates und der gesundheitspolizeilichen Oberaufsicht der Gesundheitsdirektion. Adressen Stadt Zürich.

Bezirkstrat, Löwenstrasse 17, 8090 Zürich (bezirksrat.zuerich@ji.zh.ch, 043 258 58 00)
KESB (<https://kesb-zh.ch>)