

*Verein Ombudsstelle für Alters- und
Spitexfragen Graubünden*

Auswertung der Umfrage über die Gesamtqualität

12. März 2009

Impressum

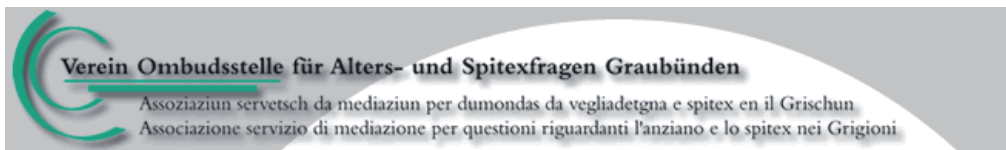
Umfrage:

*Verein Ombudsstelle für Alters- und
Spitexfragen Graubünden
Quaderstrasse 5
Postfach 26
7002 Chur*

Auswertung:

*Agentur Aufwind
Cho d´Punt 59, 7503 Samedan
Telefon 081 850 03 00
info@aufwind.net*

Die Einladung zur Umfrage



An die
Heimleitung

Sehr geehrte Heimleiterin
Sehr geehrter Heimleiter

Die Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen Graubünden (OAS GR) ist laufend bestrebt, die Qualität ihrer Dienstleistungen weiter zu entwickeln. Es ist uns ein grosses Anliegen zu erfahren, wie Sie die Angebote der OAS GR erleben. Bitte antworten Sie spontan und ehrlich. So helfen Sie Ihnen und uns, die Angebote der OAS GR zu verbessern.

Falls Sie eine Frage nicht beantworten können oder die Situation bei Ihnen nicht vorgekommen ist, kreuzen Sie bitte das Feld „nicht beantwortbar“ an. Bitte kennzeichnen Sie Ihre Entscheidung deutlich.

Die Umfrage ist anonym.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen im beigelegten Umschlag bis am 7. November 2008 an:

OAS Graubünden
Andrea Mathis, Präsident
Postfach 251
7503 Samedan

Vielen Dank für Ihre wertvolle Mithilfe.

**Vorstand Ombudsstelle für Alters- und
Spitexfragen Graubünden**

Andrea Mathis, Präsident

Samedan, im Oktober 2008/AM

- Fragebogen
- Flyer OAS GR
- Antwortcouvert

Der Fragebogen

Angebot der Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen Graubünden (OAS GR)

	trifft voll zu			trifft nicht zu	weiss nicht
1 Wir kennen das Angebot der OAS GR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
2 Wir sind über die Angebote der OAS GR informiert worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
3 Wir geben die nötigen Infos den BewohnerInnen weiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> in Dokumentation <input type="checkbox"/> Abgabe von Flyer <input type="checkbox"/> Andere <input type="checkbox"/>	4	3	2	1	
4 Wenn unsere BewohnerInnen Probleme haben, können sich diese vertrauensvoll an die OAS GR wenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
5 Es ist mir bekannt, dass ich mich als Mitarbeitende im Zusammenhang mit meiner beruflichen Tätigkeit ebenfalls an die OAS GR wenden kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
6 Die Ratsuchenden erhalten genügend Unterstützung von der OAS GR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
7 Unsere Erfahrungen mit der OAS GR sind gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
8 Wir haben in den vergangenen 12 Monaten BewohnerInnen an die OAS GR verwiesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
9 Die Ombudsstelle entspricht einem Bedürfnis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
10 Wir möchten regelmässig über die Homepage der OAS GR oder in anderer Form über Wissenswertes informiert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
11 Das wünsche ich mir von der OAS GR:					

Betriebscode:

Heime Leitung

Die Zustellung und der Rücklauf

Der Fragebogen wurde Alters- und Pflegeheimen, Spitex-Geschäftsstellen sowie verwandten Organisationen in ganz Graubünden zugestellt.

Graubünden in Zahlen:

– Alters- und Pflegeheime	49
– Spitex-Organisationen	20
<hr/>	
Total	69

Die zurückgesandten Fragebogen lassen sich wie folgt aufschlüsseln:

– Heime Leitung	22
– Heime Stationsleitung	25
– Heime PDL	18
Zwischentotal	65
– Spitex GL	15
– Spitex EL	13
– Spitex Basis	7
Zwischentotal	35
– PS Leitung	3
– Keine Betriebsangabe	3
– RKG GL	1
– Kombination von mehreren Organisationen	1
Zwischentotal	8
<hr/>	
Gesamttotal	108

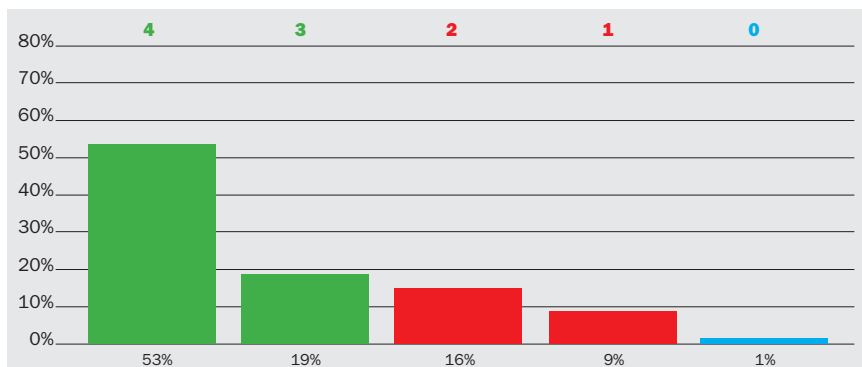
Auswertung – Vorbemerkungen

- Der Rücklauf ist übers Ganze gesehen gut. Von den Heimen kam rund die Hälfte der Fragebogen zurück, von der Spitex rund ein Drittel.
- Bei der Spitex fällt auf, dass der Rücklauf bei der Leitung recht hoch ist, bei der Basis dagegen sehr tief. Dies ist bei der Gewichtung der jeweiligen Aussagen zu berücksichtigen. Genaue Angaben über die Rücklaufquote bei der Spitex können nicht gemacht werden, weil die Anzahl der verteilten Fragebögen nicht bekannt ist.
- Wir gehen bei der Interpretation der Antworten von der Annahme aus, dass die Befragten mehrheitlich offen und nicht taktisch geantwortet haben. Um dies zu überprüfen, müssten aber auch die HeimbewohnerInnen und Spitexklientinnen und -klienten bzw. deren Angehörige befragt werden.
- Einzelne Fragen sind falsch oder unklar adressiert und deshalb für die Mehrheit der Befragten nicht schlüssig zu beantworten (siehe Fragen 6 und 7).
- Zu berücksichtigen ist auch, dass der Interpretationsspielraum bei einzelnen Fragen recht gross ist (siehe unten, z.B. Frage 4).
- Die Antworten der Befragten sind jeweils aus drei verschiedenen Blickwinkeln grafisch dargestellt: Antwort der Gesamtheit der Befragten, Antworten aus den Heimen sowie Antworten aus der Spitex. Die unterschiedlichen Sichtweisen lassen unterschiedliche Schlüsse zu.
- Die Fragebögen der Pro Senectute Graubünden und des Roten Kreuzes Graubünden sind nicht in die Auswertung der Umfrage miteinbezogen worden.

Verwendete Abkürzungen

OAS GR	Verein Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen Graubünden
HL	Heimleitung
PDL	Pflegedienstleitung (Heime)
SL	Stationsleitung (Heime)
GL	Geschäftsleitung (Spitex)
EL	Einsatzleitung (Spitex)
PS GR	Pro Senectute Graubünden
RKG GL	Rotes Kreuz Graubünden (Geschäftsleitung)

Frage 1: Wir kennen das Angebot der OAS GR



Kommentar Frage 1 und 2

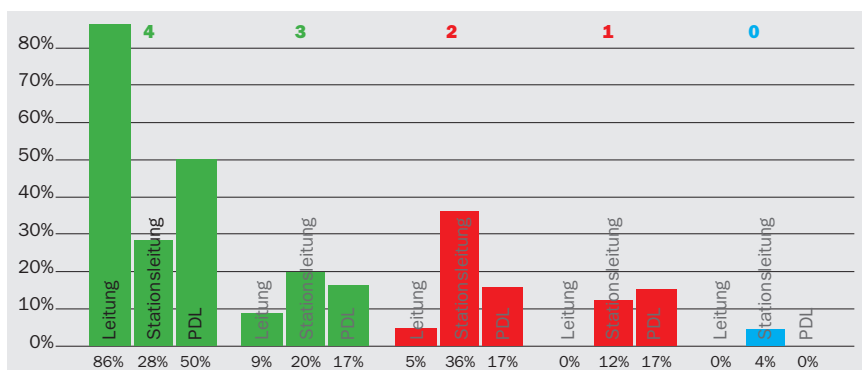
Feststellung

Insgesamt zeigt sich ein guter Bekanntheitsgrad der OAS. 70% der Befragten kennen das Angebot der OAS GR. Bei detaillierter Betrachtung zeigt sich aber, dass die oberen Hierarchiestufen der Heime (HL, PDL) wie auch der Spitex (GL und EL) viel über die OAS-Angebote wissen, die MitarbeiterInnen auf den tieferen Stufen der Heime (SL) und der Spitex (Basis) hingegen auffallend wenig.

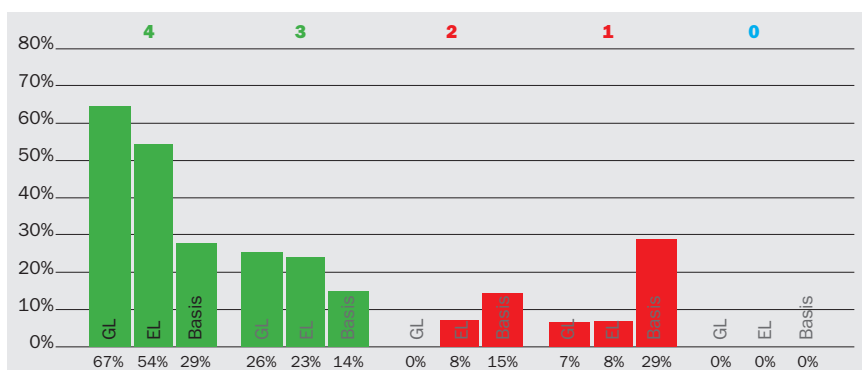
Interpretation

Bei den Stationsleitungen der Heime passiert der Wissenstransfer. Wenn die OAS-Angebote hier zu wenig bekannt sind (bei nur ca. 50%), gehen oft keine Informationen zu den Pflegenden und Betreuenden sowie zu den BewohnerInnen und Bewohnern weiter.

Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%

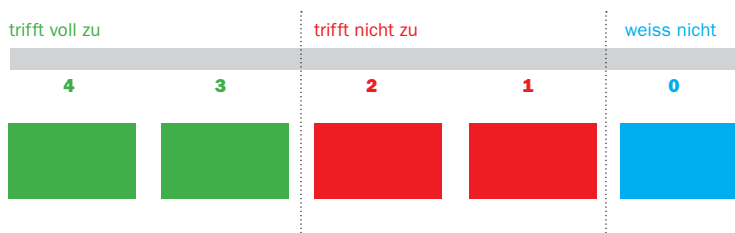


Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Legende

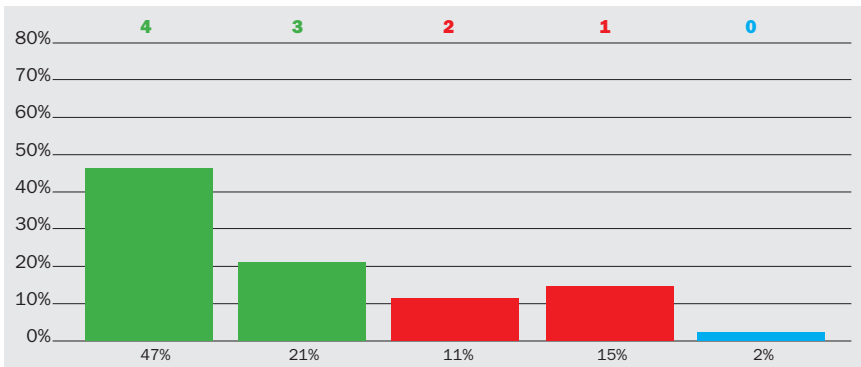


Bei der Spitex sind die (bereits durch die Ombudsfrau an einer Veranstaltung informierten) Einsatzleiterinnen das wichtigste Glied in der Informationskette. Die Einsatzleiterinnen sollten nun das Wissen an die noch nicht gut informierte Basis weitergeben, die ihrerseits die Betreuten informieren können sollte.

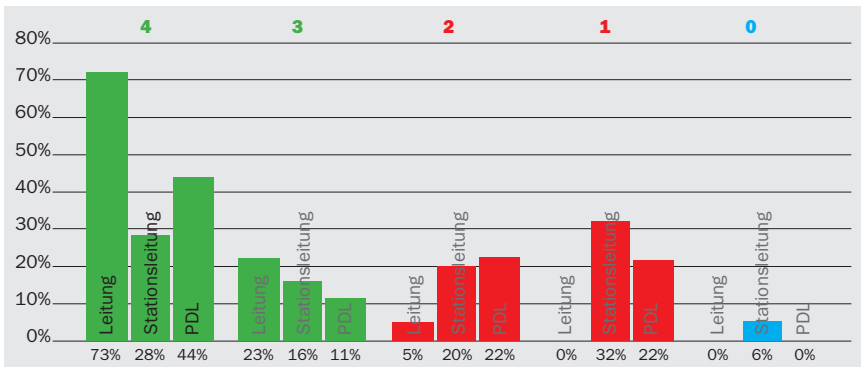
Fazit

Stations- und Einsatzleitungen stärken! Die Einsatzleiterinnen der kantonalen Spitex-Organisationen wurden Anfang November 2008, d.h. bereits nach Abschluss der Umfrage, von der Ombudsfrau Elisabeth Blumer über die OAS GR informiert. Die Stationsleitungen der Heime sollten ebenfalls und möglichst bald über die OAS GR informiert werden.

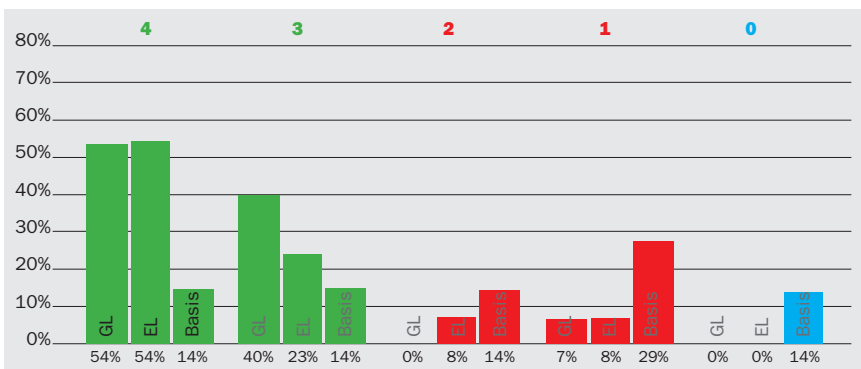
Frage 2: Wir sind über die Angebote der OAS GR informiert worden



Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%

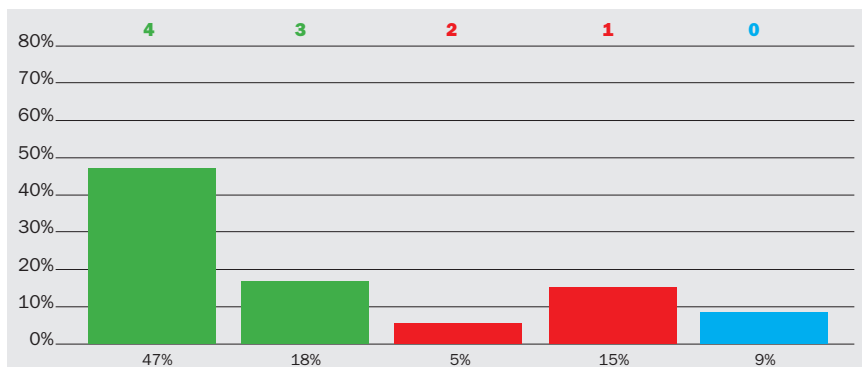


Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Frage 3: Wir geben die nötigen Infos den BewohnerInnen weiter

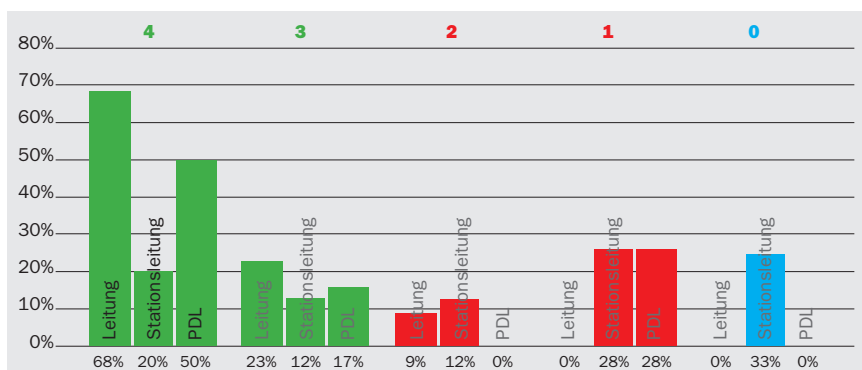


Kommentar Frage 3

Feststellung

Gegen 62% der Befragten geben die nötigen Informationen über die OAS GR weiter. Bei den HL (ca. 90%) und GL (knapp 80%) ist der Anteil der Ja-Antworten besonders hoch. Auffallend tief hingegen (52%) ist der Wert bei den Stationsleitungen der Heime.

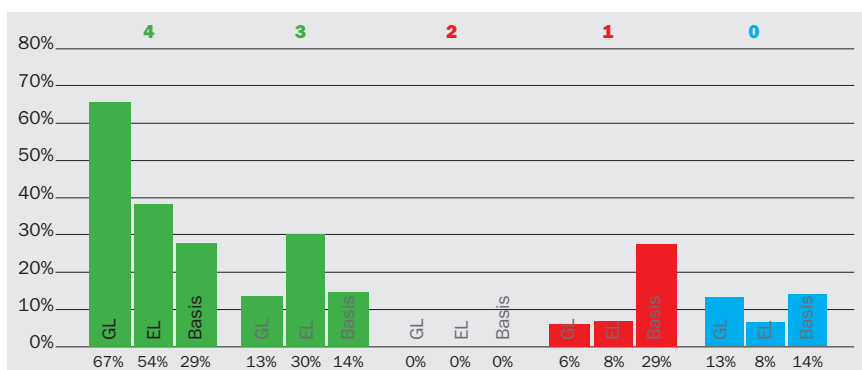
Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%



Interpretation

Die Antworten und deren Verteilung auf die verschiedenen Hierarchiestufen weisen darauf hin, dass die Verantwortlichen in Heimen wie auch bei der Spitex zu Beginn eines Auftragsverhältnisses die nötigen Informationen zur OAS GR an potentielle NutzerInnen abgeben.

Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Die Verantwortlichen scheinen der OAS GR gegenüber positiv eingestellt zu sein oder mindestens keine Berührungängste zu haben. Weil das Wissen über die OAS GR bei den potentiellen Nutzerinnen und Nutzern mit der Zeit aber wieder verloren geht, muss im Problemfall von Seiten der HL, PDL, SL und EL erneut auf die OAS GR als mögliche Anlaufstelle hingewiesen werden.

Fazit

HL, PDL, SL und EL sollen von der OAS GR regelmässig darüber informiert werden, dass die OAS GR zur Lösung von Konflikten beitragen kann.

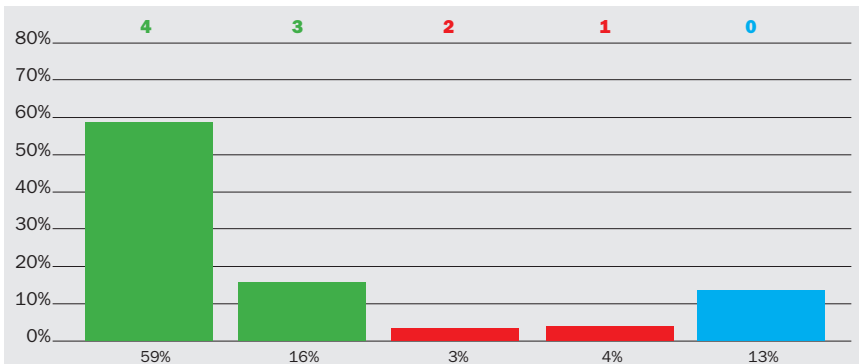
Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Anzahl Nennungen für Zusatzfrage:

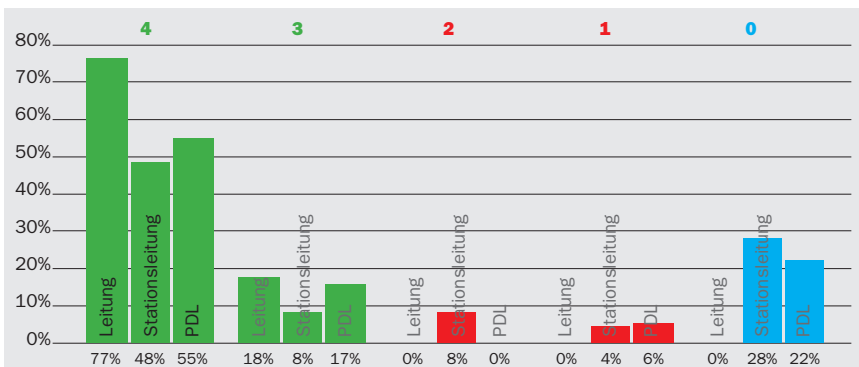
- in Dokumentation 21
- Abgabe von Flyer 36
- Andere 24

Anzahl Fragebogen ohne Angabe: 44

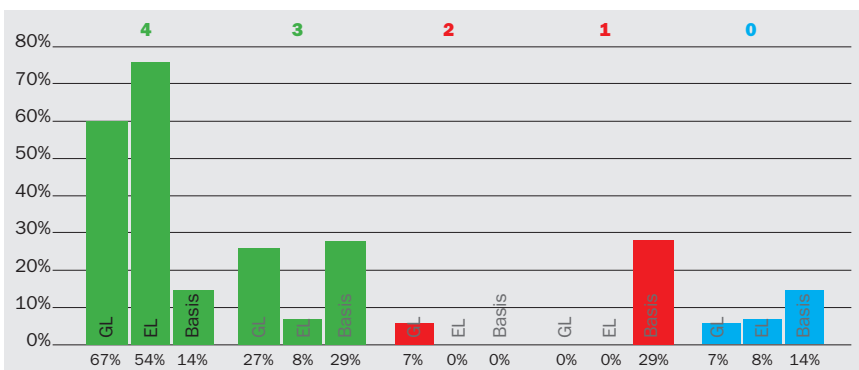
Frage 4: Wenn unsere BewohnerInnen Probleme haben, können sich diese vertrauensvoll an die OAS GR wenden



Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%



Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Kommentar Frage 4

Feststellung

Frage 4 wurde zu 75% mit Ja beantwortet. Mit einem grösseren Nein-Anteil von gegen 30% vermittelt nur die Spitex-Basis einen etwas weniger positiven Eindruck.

Interpretation

Die Ja-Antworten lassen einigen Interpretationsspielraum zu. Ein Ja kann Unterschiedliches bedeuten, z.B:

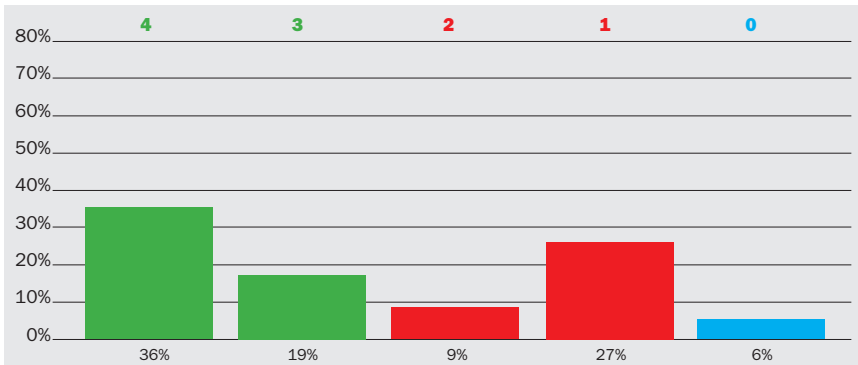
- Es besteht für die BewohnerInnen die Möglichkeit, sich der OAS GR anzuvertrauen.
- Wir nehmen an oder wünschen, dass dies so ist.
- Wir wissen von konkreten Fällen, dass dies so ist.
- Wir haben nichts dagegen.
- Oder auch: Wir machen die BewohnerInnen im Konfliktfall auf diese Möglichkeit aufmerksam.

Es darf angenommen werden, dass die BewohnerInnen vom OAS-Angebot frei Gebrauch machen (können). Um diese Annahme zu bestätigen, müssten aber auch die OAS GR oder die Ratsuchenden selber befragt werden.

Fazit

Auf Seiten der Heime und der Spitex sind im Moment keine Massnahmen nötig, um den BewohnerInnen und Bewohnern zu ermöglichen, die OAS-Angebote in Anspruch zu nehmen.

Frage 5: Es ist mir bekannt, dass ich mich als Mitarbeitende im Zusammenhang mit meiner beruflichen Tätigkeit ebenfalls an die OAS GR wenden kann

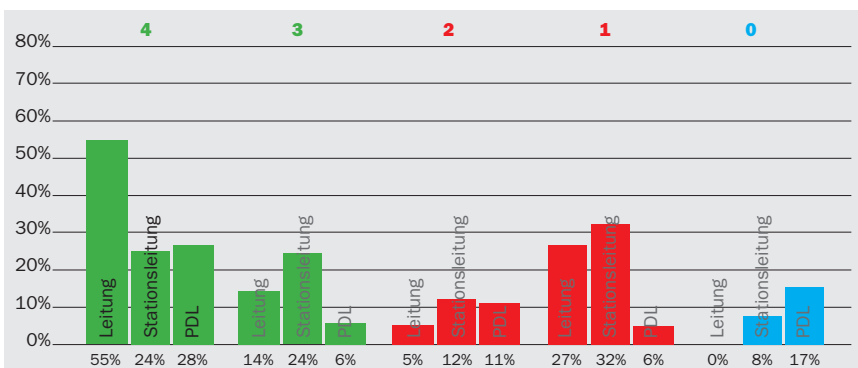


Kommentar Frage 5

Feststellung

Etwa die Hälfte der Befragten weiss, dass sich auch Mitarbeitende mit Anliegen, die in Zusammenhang mit der Tätigkeit in Heimen oder für die Spitex stehen, an die OAS GR wenden können. Überdurchschnittlich gut informiert sind HL, GL und vor allem die EL der Spitex.

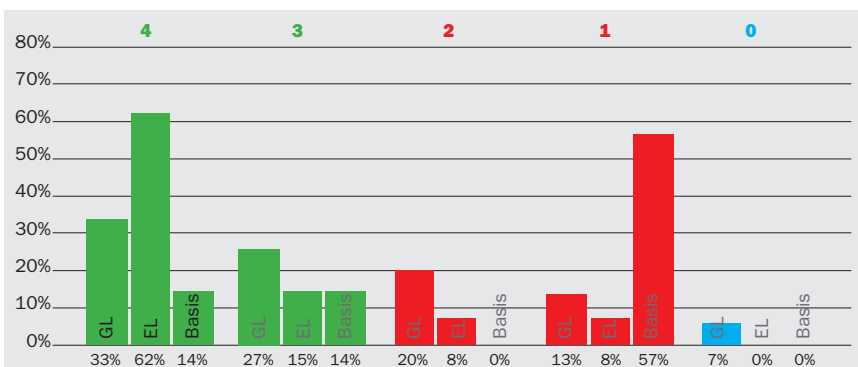
Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%



Interpretation

Es ist zwar schade, dass rund die Hälfte der Mitarbeitenden das Angebot nicht kennt, aber nicht erstaunlich, denn das entsprechende Angebot ist weder auf dem Flyer noch auf der Homepage der OAS GR vermerkt. Hier steht überdies: «Ausgenommen sind: arbeitsrechtliche Fragen und Probleme mit Anstellungsbedingungen».

Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert

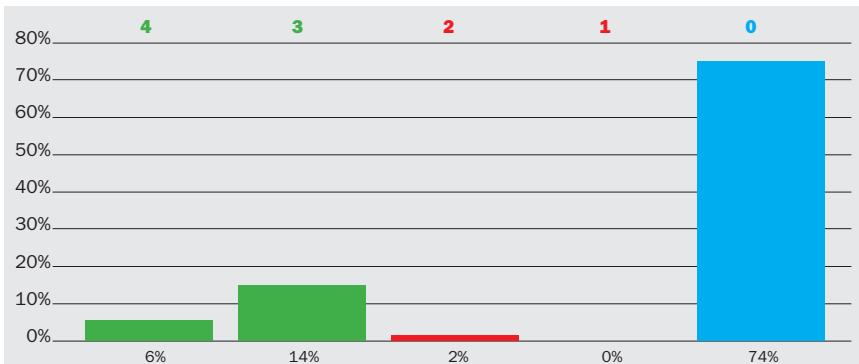


Fazit

Die entsprechenden Informationen müssen auf der Homepage und im Flyer der OAS GR beschrieben werden, und die Mitarbeitenden der Heime und der Spitex sollten intern darauf hingewiesen werden.

Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Frage 6: Die Ratsuchenden erhalten genügend Unterstützung von der OAS GR



Kommentar
Frage 6 und 7

Feststellung

75% der Befragten antworten auf diese beiden Fragen mit «weiss nicht».

Interpretation

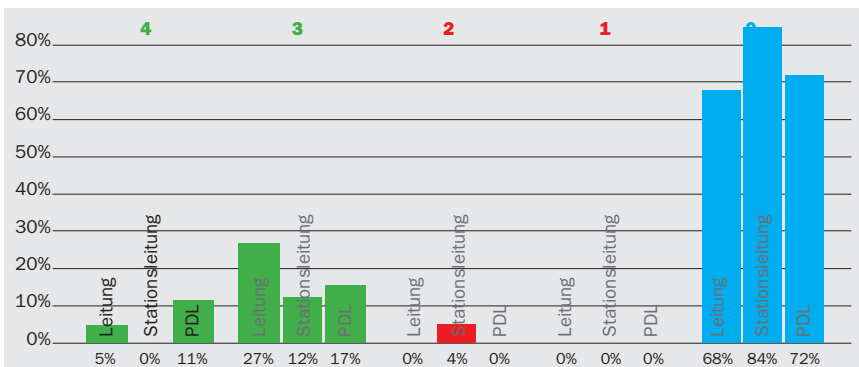
Ob die Ratsuchenden von der OAS GR genügend Unterstützung erhalten, können vor allem/eigentlich nur die Ratsuchenden selber beurteilen.

Die Frage nach guten Erfahrungen könnte sich auch auf all-fällige Kontakte zur OAS GR bzw. auf Konfliktlösungen beziehen, die dank der OAS GR gelungen sind. Die Befragten scheinen Frage 7 aber nicht so verstanden zu haben.

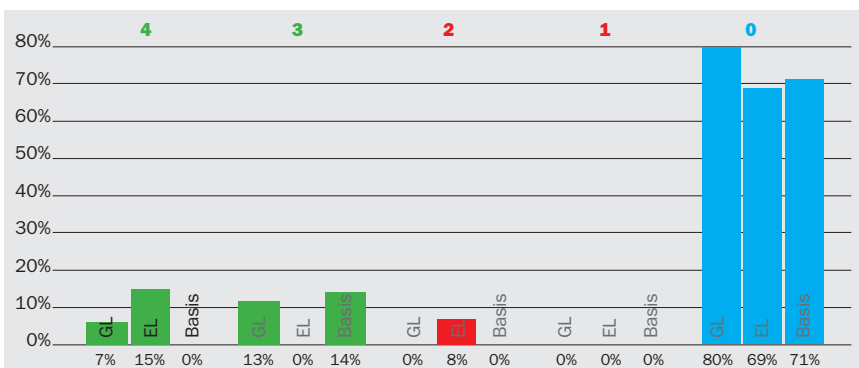
Fazit

Die Fragen 6 und 7 sind an die Falschen adressiert oder unklar gestellt worden und konnten deshalb von der überwiegenden Mehrheit der Befragten nicht beantwortet werden.

Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%

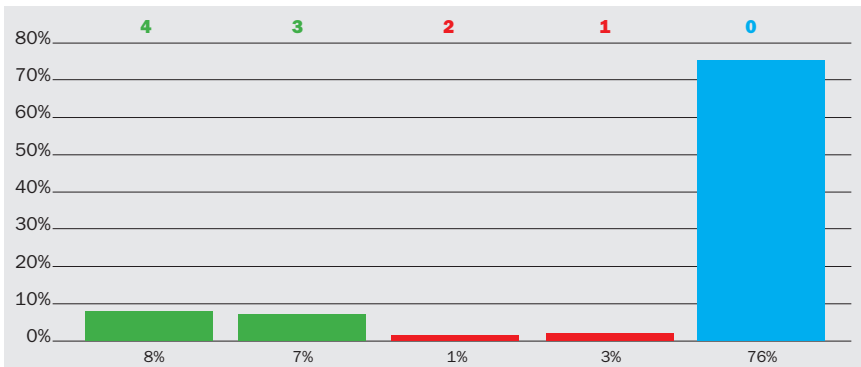


Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert

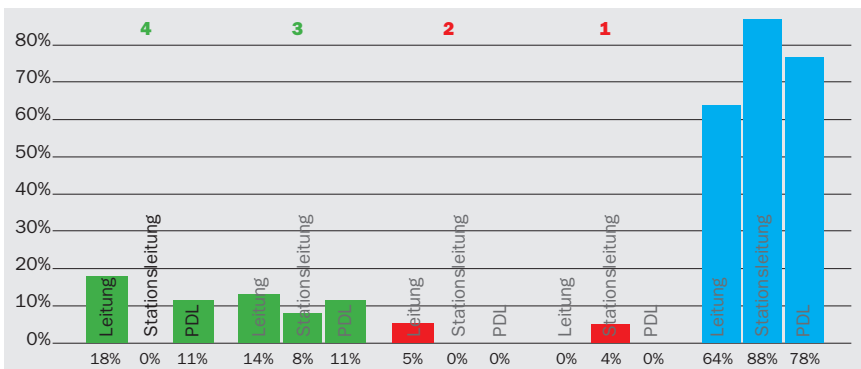


Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

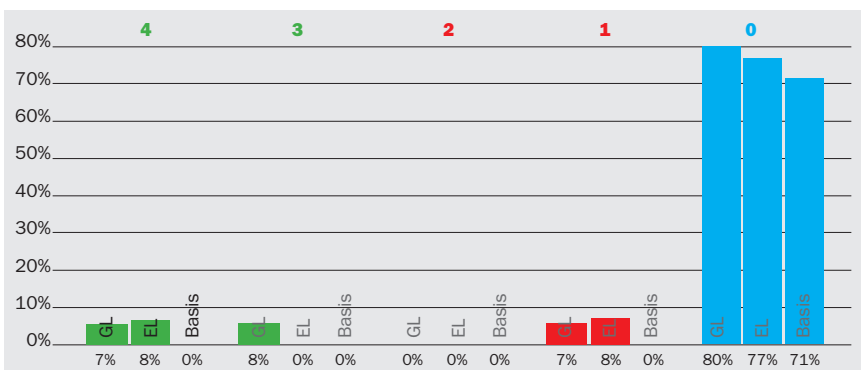
Frage 7: Unsere Erfahrungen mit der OAS GR sind gut



Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%

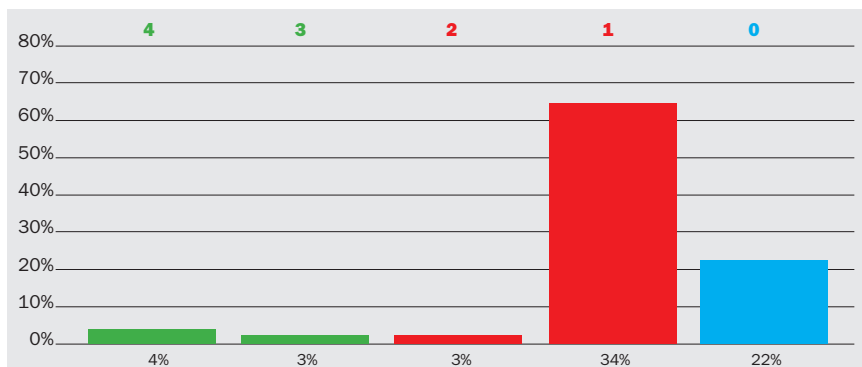


Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Frage 8: Wir haben in den vergangenen 12 Monaten BewohnerInnen an die OAS GR verwiesen



Kommentar Frage 8

Feststellung

Weniger als 10% der Befragten geben an, während der letzten 12 Monate BewohnerInnen oder Klientinnen und Klienten an die OAS GR verwiesen zu haben. Von der Funktion her waren es Mitarbeitende aus HL, PDL, SL und EL.

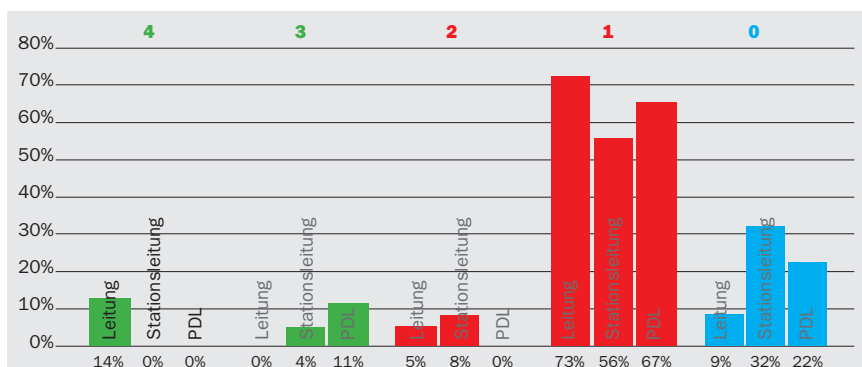
Interpretation

Wie viele BewohnerInnen tatsächlich an die OAS GR verwiesen wurden oder deren Dienstleistungen effektiv in Anspruch nahmen, geht aus den Antworten auf die Frage 8 nicht hervor.

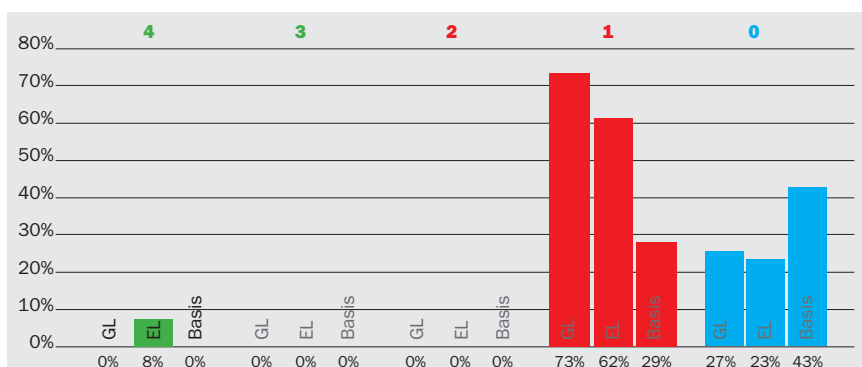
Fazit

Die Antworten auf die Frage 8 lassen keine relevanten Schlussfolgerungen zu. Die Ergebnisse entsprechen aber den zurzeit geringen Fallzahlen der OAS GR.

Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%

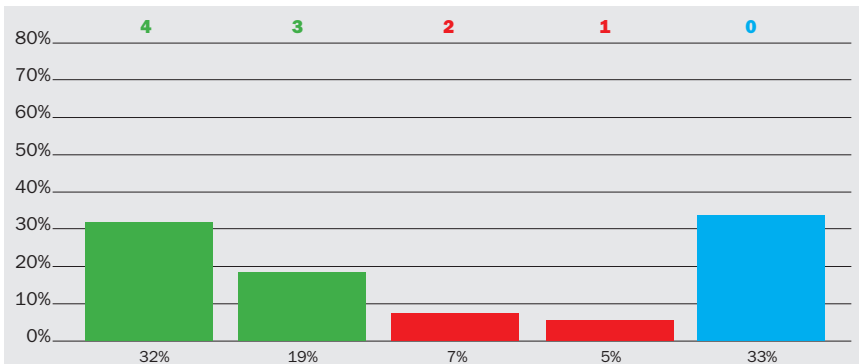


Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert

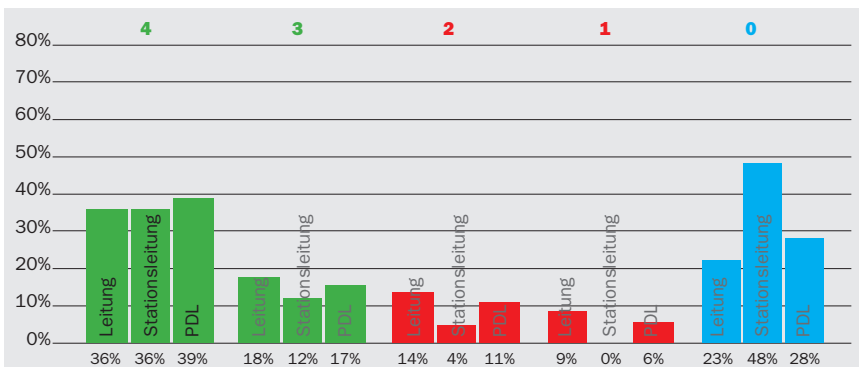


Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

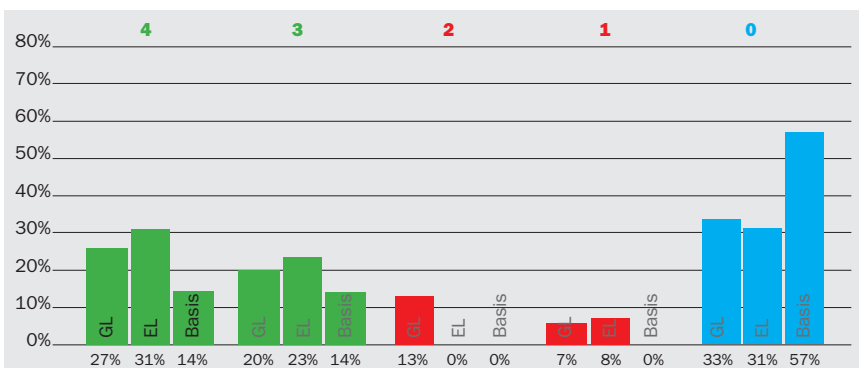
Frage 9: Die Ombudsstelle entspricht einem Bedürfnis



Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%



Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Kommentar Frage 9

Feststellung

Obwohl aus der Frage 9 nicht hervorgeht, wessen und welche Bedürfnis(se) gemeint sind, antworten ca. 50% der Befragten mit Ja – bei den Heimen etwas mehr als bei der Spitex. Der Anteil der Befragten, die keine Antwort geben können oder wollen, ist mit über 30% recht hoch.

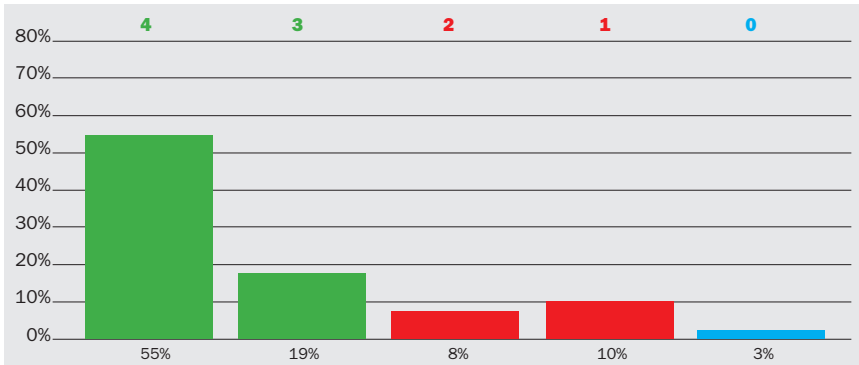
Interpretation

Ob das Bedürfnis nach einer Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen besteht oder wie stark dieses ist, können die Antworten auf Frage 9 nicht klären. Um eine Beurteilungsgrundlage zu schaffen, müssen noch andere wichtige Zielgruppen wie die BewohnerInnen, deren Angehörige sowie die OAS GR selber befragt werden.

Fazit

Eine allfällige Nachfolge-Untersuchung muss sich an das Zielpublikum «BewohnerInnen, Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörige» richten. Ohne diese zusätzliche Untersuchung lassen die Antworten auf die Frage 9 keine relevanten Schlussfolgerungen zu.

Frage 10: Wir möchten regelmässig über die Homepage der OAS GR oder in anderer Form über Wissenswertes informiert werden



Kommentar Frage 10

Feststellung

Über 70% der Befragten wünschen, regelmässig über «Wissenswertes» informiert zu werden – entweder über die Homepage der OAS GR oder in anderer Form.

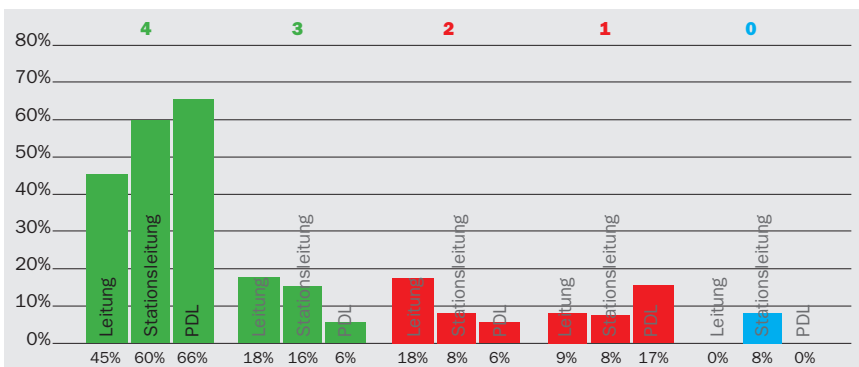
Interpretation

Das Interesse an der OAS GR und der Informationsbedarf bezüglich ihrer Funktion und Arbeitsweise scheinen recht gross zu sein – sei es, weil die Befragten noch mehr über die OAS GR wissen möchten, oder sei es, weil die Befragten noch zu wenig über die OAS GR wissen.

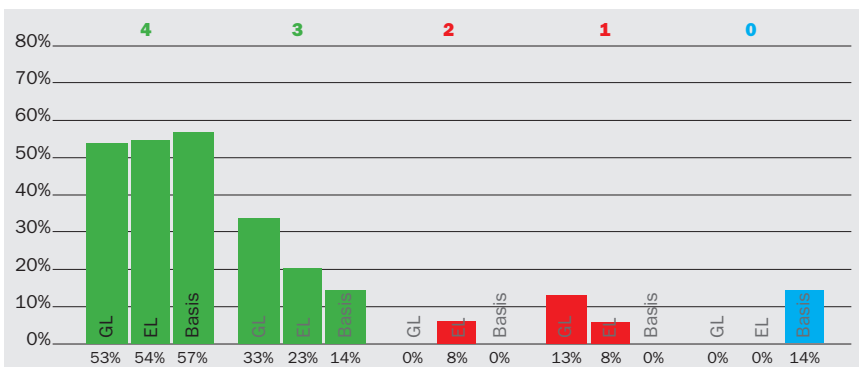
Fazit

Die OAS GR soll die Befragten noch genauer, häufiger oder regelmässiger über ihre Dienstleistungen und Aktivitäten informieren. So können die Dienstleistungen von den Befragten öfter weitervermittelt oder selber in Anspruch genommen werden. Zu diesem Zweck ist ein Informationskonzept zu erstellen.

Antworten der Gesamtheit der Befragten, 100%



Antworten Heime, 60% / Befragte nach Funktion gegliedert



Antworten Spitex, 33% / Befragte nach Funktion gegliedert

Frage 11: Das wünsche ich mir von der OAS GR

– Anzahl Fragebogen ohne Angabe:	79
– Antworten der Befragten von Heimen:	15
– Antworten der Befragten von Spitex:	11
– Übrige Antworten:	3

Antworten Heime

- Hatte noch keine Fälle!
- Von 2003 bis 2008, zweimal Angehörige an OAS mit sehr positiver Zusammenarbeit.
- Infos nur über Büro/Sekretariat
- Rückmeldung, wenn ein Bewohner/eine Bewohnerin die Ombudsstelle angeht - auch anonyme möglich.
- Ich wusste nicht, dass es eine gibt.
- Habe noch keinerlei Erfahrungen mit der OAS. Es ist gut, dass man weiss, dass es OAS gibt.
- Ich als PDL/HL habe in der Vergangenheit 8 Jahre die OAS einmal kontaktiert.
- Aktive Kommunikation an die Heime bez. Dienstleistungen, bez. Allg. Probleme (Tarife, Vereinbarungen, Einstufungen, Angehörigenbedürfnisse usw.). Plattform: KHB (Konferenz Heime und Betagte)
- Genaue Infos über die Angebote und über die Vorgehensweisen (seitens der Bewohner)
- Informationen über bearbeitete Fälle (anonymisierte Daten), damit man frühzeitig reagieren kann und damit Unstimmigkeiten vermieden werden.
- Ehrliche und realistische Unterstützung für HeimbewohnerInnen, die das Gefühl haben nicht korrekt behandelt zu werden.
- Mitteilungen, wie viele Bewohner aus meiner Institution in den letzten 12 Monaten sich an die OAS GR gewendet haben. Das wäre für die Institution ein Qualitätsindikator.
- Unterlagen, Flyer zum Auflegen.
- Evt. Orientierung in unserm Betrieb? Oder öffentlich?
- Weiterhin aktiv bleiben und Situationen ernst nehmen sowie andere Meinungen.

Kommentar

Frage 11

Die Antworten auf die offen gestellte Frage 11 beinhalten einige interessante Statements, Anregungen oder noch zu klärende Fragen, die für die Weiterentwicklung der OAS GR von Nutzen sein können:

- Das Bestehen der OAS GR wird begrüsst – unabhängig davon, ob die Befragten bereits mit der OAS GR zu tun oder von ihr gewusst hatten.
- Gewünscht werden mehr bzw. detailliertere Informationen über das Angebot sowie über die konkrete Tätigkeit der OAS GR.
- Die OAS GR wird als hilfreiche Institution aufgefasst – nicht als Gefahr für den eigenen Betrieb.

Antworten Spitex

- Bis heute war uns Ihre Stelle unbekannt
- Wir haben in den letzten Jahren keine Erfahrungen mit der OAS GR gemacht!
- Wenn Sie näher bei uns wäre (Engadin), für kurz fristige und dringende Termine.
- Ein offenes Ohr und gutes Gelingen.
- uns fehlt die Erfahrung mit der OAS sie wurde bis jetzt nicht benötigt.
- Weniger Wechsel der Ansprechjuristin
- Transparenz, klare Info über Inhalt des Aufgabenkatalogs.
- Mitarbeiterprobleme: Themenkreis, Umfang, Abgrenzung.
- Auch wenn wir noch nie direkt mit der OAS zutun hatten, so finde ich die Institution sehr wichtig.
Es ist gut zu wissen, dass die Klienten und Mitarbeiter bei Problemen eine neutrale Ansprechperson haben. So müssen sie sich nicht ausgeliefert fühlen.
- Wir hören an der Fachkonferenz mehr über Ombudsstelle.
Bin gespannt und interessiert.
- Angebote der OAS GR Information zu erhalten!
- Mehr Öffentlichkeitsarbeit, damit Ihre Angebote bekannter werden.

Übrige Antworten

- Keine speziellen Wünsche, ich finde es gut, dass es die Stelle gibt.
- Die Fachgruppe der SozialarbeiterInnen würde es begrüßen, wenn Sie Ihre Dienstleistungen einmal kurz vorstellen könnten.
- Mehr Öffentlichkeitsarbeit

- Wäre es sinnvoll, nützlich und bezüglich Datenschutz vertretbar, wenn die OAS GR den Heimen und der Spitex jährlich melden würde, wie viele ihrer BewohnerInnen oder Betreuten an die OAS GR gelangt sind?
- Der Wunsch nach «Rückmeldung, wenn ein Bewohner/ eine Bewohnerin die Ombudsstelle angeht – auch anonyme [Rückmeldung] möglich» zeigt, dass regelmässig darüber informiert werden muss, dass die OAS GR den um Rat oder Hilfe suchenden Personen völlige Anonymität garantiert – es sei denn, dass zwischen der OAS GR und den Ratsuchenden andere Abmachungen getroffen werden.
- Im Informationskonzept könnten auch die SozialarbeiterInnen berücksichtigt werden.