

Die Ombudsperson...

...vermittelt vor dem Streit.

Viele pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderung sind auf Hilfe angewiesen. Oft sind die Beziehungen zwischen Menschen, die Hilfe benötigen, und denen, die Hilfe leisten, von Fürsorge und Zufriedenheit geprägt.

Dennoch können Meinungsverschiedenheiten oder unterschiedliche Erwartungen zu Unstimmigkeiten führen. Daraus können sich Streitigkeiten und Konflikte ergeben.

Die Ombudsperson vermittelt bei Unstimmigkeiten, um Streitigkeiten und Konflikte möglichst zu verhindern.

... ist neutral.

Sie vermittelt grundsätzlich unparteiisch und unabhängig zwischen Betreuungs- und Pflegeangeboten, den Menschen, die diese Angebote nutzen, sowie deren Angehörigen.

Die Ombudsperson ist ehrenamtlich tätig und unterstützt kostenlos.



... hilft wem?

Die Ombudsperson vermittelt bei Streitigkeiten und Konflikten für Menschen, die Hilfe von folgenden Einrichtungen nutzen:

- Altenpflegeeinrichtungen,
- Wohnangebote für Menschen mit Behinderung,
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- Angebote des Servicewohnens,
- ambulante Dienste,
- Tagespflegeeinrichtungen,
- Kurzzeitpflegeeinrichtungen und
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen.

Dies gilt auch für Angehörige, rechtliche und gesetzliche Betreuungspersonen, Mitglieder von Bewohnerbeiräten und Mitarbeitende dieser Einrichtungen.

... ist nicht weisungsbefugt.

Die Ombudsperson kann weder den Einrichtungen oder Dienstleistern noch der WTG-Behörde (Heimaufsicht) des Kreises Wesel Weisungen erteilen. Ihre Aufgabe ist vor allen Dingen die Vermittlung und Unterstützung bei der Konfliktlösung.

... benötigt einen Auftrag.

Damit die Ombudsperson tätig werden darf, muss sie beauftragt werden. Nur dann darf sie in der Einrichtung auch Einblick in die persönlichen Daten der Betroffenen nehmen.

... hilft bei?

Bei allen Belangen und Unstimmigkeiten mit den Leistungsanbietern steht die Ombudsperson mit Rat und Tat zur Seite. Übersteigt ein Problem die Kompetenzen der Ombudsperson, wird sie empfehlen, die Heimaufsicht bzw. eine zuständige Behörde zu informieren.

... ist verschwiegen.

Die Ombudsperson ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Alle Inhalte, Meinungen und Bewertungen von Sachverhalten, von denen sie im Vermittlungsverfahren Kenntnis erlangt, werden streng vertraulich behandelt.

Die Ombudsperson für den Kreis Wesel:

Rainer Rabsahl

Ombudsperson für Vermittlungsverfahren nach
dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW

Telefon 0171/7640745

E-Mail Ombudsperson-WTG-Kreis-Wesel@t-online.de



Weitere Anlaufstelle

Die Heimaufsicht des Kreises Wesel. Infos hierzu unter

www.pflege-kreis-wesel.de



Kreis Wesel - Der Landrat
Hilfen für ältere Menschen
Reeser Landstr. 31 · 46483 Wesel



www.kreis-wesel.de



Ombudsperson im Kreis Wesel

Ansprechperson für Probleme,
Meinungsverschiedenheiten
und Streitigkeiten in Pflege-
und Betreuungseinrichtungen