

Rechtliche Grundlage

Der Einsatz einer Ombudsperson ist im § 16 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) NRW geregelt. Die Ombudsperson stellt ein niedrighschwelliges Angebot dar, um bei Konflikten zwischen Nutzern und Anbietern im Sinne aller Beteiligten aus einer neutralen Position heraus zu vermitteln.

Dabei ist wichtig zu beachten, dass die Ombudsperson nur tätig werden darf, wenn der betroffene Nutzer oder dessen rechtlich Bevollmächtigter sie zum Handeln beauftragt.

In diesem Fall kann die Ombudsperson in der Einrichtung auch Einblick in die persönlichen Daten nehmen. Die Anbieter sind entsprechend gesetzlich verpflichtet, den Anfragen der Ombudsperson nachzukommen.



Eine Beauftragung geht schnell und unkompliziert, in dem Sie einfach Kontakt mit der Ombudsperson aufnehmen.

Alle Bezeichnungen erfolgen in geschlechtsneutraler Form.

Kontaktdaten

Für den gesamten Hochsauerlandkreis hat Herr Ferdi Lenze die Aufgabe der Ombudsperson übernommen. Wenn Sie seine Unterstützung oder Rat benötigen, kontaktieren Sie ihn gerne ganz unverbindlich.



Ferdi Lenze

Wehrstapel

Unter der Helle 2

59872 Meschede

☎ 0291 50708

📱 0175 3789645

✉ ferdi.lenze@t-online.de

Foto: AdobeStock
Stand: Februar
50.317.indd



- Soziales -

WTG-Aufsicht

Ombudsperson in der Pflege



**Vermittlung bei Problemen
und Konflikten mit
Anbietern der Pflege
und der Betreuung**

Schnelle und neutrale Hilfe

Bei einem so sensiblen Bereich wie der Betreuung und Pflege von alten, kranken oder eingeschränkten Menschen kann es immer wieder zu Konfliktsituationen zwischen dem Betroffenen und dem Anbieter einer Leistung kommen.

Um hier schnell und unkompliziert eine Lösung herbeiführen zu können, bedarf es einer Vertrauensperson, die unparteiisch und unabhängig unterstützen kann, die sogenannte Ombudsperson.



Die Ombudsperson in der Pflege kann von Betroffenen und ihren Angehörigen sowie von gesetzlichen Betreuern in Anspruch genommen werden, um Anliegen in Form von Fragen oder Beschwerden zum Leistungsangebot zu besprechen. Sie arbeitet ehrenamtlich, ist keinem Dritten gegenüber verpflichtet und ist selbstverständlich an die Wahrheit der Schweigepflicht gebunden.

Dadurch kann die Ombudsperson schnelle und neutrale Hilfe bei Problemen und Fragen im Bereich der Pflege und Betreuung leisten.

Aufgaben

Die Ombudsperson vermittelt bei Problemen und Streitigkeiten zwischen Nutzern und Anbietern von Pflege- und Betreuungsleistungen im Hochsauerlandkreis.

Dazu gehören alle

- Alten- und Pflegeeinrichtungen
- Einrichtungen der Eingliederungshilfen
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Angebote des Servicewohnens
- Gasteinrichtungen, wie Tages-, Nacht- und Kurzzeitpflege, Hospize und
- Werkstätten für Menschen mit Behinderung

Die Ombudsperson hilft beispielsweise bei Themen wie

- der Pflegedurchführung
- der Betreuung
- der medizinischen Versorgung
- Vertragsangelegenheiten
- Unterkunft und Verpflegung

Grenzen der Unterstützung

Die Aufgabe beschränkt sich auf die Vermittlung zwischen den Konfliktparteien und Hilfestellung bei der Lösungsfindung. Weisungen gegenüber Leistungsanbietern, Nutzern oder Behörden kann die Ombudsperson **nicht** erteilen, ebenso wenig kann eine Rechtsberatung erfolgen.

Weitere Beratungsmöglichkeiten

Neben der Ombudsperson in der Pflege können Sie sich bei Konflikten auch an die WTG-Aufsicht (Heimaufsicht) oder an die Monitoring- und Beschwerdestelle zur Erfassung von Meldungen und Beschwerden über freiheitsbeschränkende und freiheitsentziehende Maßnahmen des Landes wenden.



Die WTG-Aufsicht können Sie kontaktieren unter:

Hochsauerlandkreis
- Fachdienst Soziales / WTG-Aufsicht -
Am Rothaarsteig 1
59929 Brilon
✉ heimaufsicht@hochsauerlandkreis.de

Die Monitoring- und Beschwerdestelle ist angesiedelt bei der:

Beauftragten der Landesregierung
für Menschen mit Behinderung
sowie für Patientinnen und Patienten NRW
Fürstenwall 25
40219 Düsseldorf
☎ 02 11 855-44 99
✉ gewaltschutz@lbbp.nrw.de