

Schlichten statt streiten – die Ombudsperson hilft

Das Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG) eröffnet Kreisen und kreisfreien Städten seit 2016 die Möglichkeit, sogenannte „Ombudspersonen“ zu bestellen.

Aufgabe dieser ehrenamtlich tätigen Personen ist es, bei Problemen zwischen Dienstleistern und Nutzerinnen und Nutzern von Pflege- bzw. Betreuungsangeboten zu vermitteln.

Von dieser Möglichkeit hat auch die Stadt Gelsenkirchen Gebrauch gemacht und Ingrid Wüllscheidt zur Ombudsperson bestellt.



Ingrid Wüllscheidt:

„Wer Pflege- bzw. Betreuungsleistungen in Anspruch nehmen muss, ist kein Bittsteller. Dienstleister und Nutzer sind Vertragspartner mit

Rechten und Pflichten auf beiden Seiten.

In diesem Verhältnis kommt es dann manchmal auch zu Konflikten, zu deren Lösung ich einen Beitrag leisten möchte.

Mit mehr als 40 Jahren Berufserfahrung in der Alten- und Krankenpflege sowie in der Begleitung von Menschen mit Demenz kenne ich mich in diesem Bereich sehr gut aus“.

Kontakt

Sie benötigen die Unterstützung der Ombudsperson bei Ihrem Anliegen? Dann nehmen Sie einfach telefonisch Kontakt mit ihr auf und hinterlassen eine Nachricht.

Ingrid Wüllscheidt

Telefon: 0163 – 31 69 009

Ombudsperson

Zur Vermittlung bei Streitigkeiten
in Betreuungseinrichtungen



Gestaltung: brand-m GmbH, Gelsenkirchen, Fotos: Cornelia Fischer, shutterstock.com



Herausgeber:
Stadt Gelsenkirchen
Der Oberbürgermeister
Referat Soziales
Februar 2017



Stadt
Gelsenkirchen



Unparteiisch und unabhängig

Unzufrieden mit der Art der Betreuung, der Verwaltung der Bareträge oder den Abläufen in der Einrichtung? Bei der Betreuung und Pflege von älteren Menschen oder Menschen mit Behinderungen gibt es immer wieder Situationen, die zu Unstimmigkeiten oder Konflikten zwischen den Betroffenen und den Einrichtungen führen können. Um solche Streitigkeiten unbürokratisch zu schlichten oder gar nicht erst aufkommen zu lassen, gibt es die sogenannte „Ombudsperson“.

Unparteiisch und unabhängig vermittelt sie bei allen Meinungsverschiedenheiten, Problemen und Nöten im Zusammenhang mit Betreuungs- und Pflegeangeboten.

Die Ombudsperson arbeitet ehrenamtlich und kann von allen Betroffenen bzw. deren Angehörigen angesprochen werden, um sie bei Beschwerden, Anliegen und Fragen zu unterstützen.

Aufgaben

Die Gelsenkirchener Ombudsperson kümmert sich um alle Konflikte, die Gelsenkirchener Betreuungseinrichtungen betreffen. Dazu zählen alle

- Alten- und Pflegeeinrichtungen
- Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Angebote des Servicewohnens
- Gasteinrichtungen, wie Hospize, Tages-, Nacht- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen

Die Ombudsperson vermittelt und schlichtet zum Beispiel bei folgenden Themen:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung
- Unterkunft, Verpflegung und Verwaltung der Bareträge
- Organisation der medizinischen Betreuung
- Menschenwürdige Behandlung
- Probleme zwischen Dienstleister und Nutzerinnen und Nutzern

Das leistet die Ombudsperson nicht

Die Ombudsperson kann weder den Einrichtungen oder Dienstleistern noch der städtischen Heimaufsicht Weisungen erteilen. Ihre Aufgabe ist vor allen Dingen die Vermittlung und Konfliktlösung.

Rechtliches

Damit die Ombudsperson tätig werden darf, muss sie von der betroffenen Bewohnerin oder dem Bewohner bzw. deren gesetzlichen rechtsgeschäftlichen Vertretung beauftragt werden. Nur dann darf sie in der Einrichtung auch Einblick in die persönlichen Daten der Betroffenen nehmen. Um die Ombudsperson zu beauftragen, nehmen Sie einfach Kontakt mit ihr auf und besprechen Ihr Anliegen.

Gesetzliche Grundlage

Sie wollen mehr zur Ombudsperson erfahren? Das komplette Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG) finden Sie im Netz unter <https://recht.nrw.de>

Weitere Anlaufstelle: die Heimaufsicht

Bei Problemen oder Fragen mit Betreuungsangeboten in Gelsenkirchen ist die Ombudsperson nicht Ihre einzige Anlaufstelle. Sie können sich ebenfalls an die Heimaufsicht der Stadt Gelsenkirchen wenden.

Mehr Informationen und Kontaktdaten finden Sie bei den Prüfberichten der Heimaufsicht unter www.gelsenkirchen.de/informationen.