Kreis Paderborn

© Adobe.stock.com - Contrastwerkstatt

KREIS PADERBORN

Ombudsperson

zur Vermittlung bei Konflikten und Problemen in Pflege- und Betreuungsangeboten im Kreis Paderborn

Kreis Paderborn

...nah bei den Menschen!

Schlichten und Vermitteln

- unparteiisch und unabhängig
kompetent, ehrenamtlich -

Bei der Betreuung und Pflege von älteren Menschen und Menschen mit Behinderung kann es zu konflikthaften Situationen zwischen den Betroffenen und den Leistungsanbietenden kommen.

Die ehrenamtliche Ombudsperson wird Sie dabei auf Anfrage kompetent beraten, Aussprachen organisieren und darin unterstützen, Unstimmigkeiten oder Konflikte unparteiisch und einvernehmlich zu lösen.

Das Angebot steht sowohl den Bewohnenden, Gästen, Klienten und Werkstattbeschäftigten der Einrichtungen sowie deren Angehörigen und Bevollmächtigen als auch den Leistungsanbietenden kostenfrei zu.

Die Ombudsperson kann zur Schlichtung Empfehlungen aussprechen, jedoch weder den Einrichtungen oder den Dienstleistern noch der WTG-Behörde Weisungen erteilen.

Adobe.stock.com - C Davids/peopleimages.com

Aufgaben

Die Aufgabe der Ombudsperson ist unparteiisch und unabhängig bei Meinungsverschiedenheiten und Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung von Pflege- und Betreuungsangeboten kreisweit zu vermitteln, gemeinsam Lösungen zu finden sowie das evtl. verloren gegangene Vertrauen zwischen den Beteiligten wieder herzustellen.

Sie vermittelt und schlichtet bei Streitigkeiten zu unterschiedlichen Themen und Bereichen:

- Pflegerische Versorgung
- Betreuungsangebote, Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft
- Hauswirtschaftliche Versorgung (Speisenversorgung, Wäsche, Reinigung)
- Wohnqualität
- Verwaltung der Barbeträge
- Vertragsangelegenheiten
- Achtung der Selbstbestimmung und Menschenwürde
- Einhaltung von Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechten
- Einsatz von freiheitsbeschränkenden- und entziehenden Maßnahmen

Zuständigkeit

Die Ombudsperson ist für Sie kreisweit in folgenden Pflege- und Betreuungsangeboten als Ansprechpartnerin zuständig:

- **Alten- und Pflegeeinrichtungen**
- **Besonderen Wohnformen für Menschen mit Behinderungen**
- **Wohngemeinschaften mit Pflege- und Betreuungsleistungen**
- **Gasteinrichtungen wie Hospize, Tages-, Nacht- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen**
- **Angeboten des Servicewohnens**
- **Werkstätten für Menschen mit Behinderungen**

Die Leistungsanbietenden sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudsperson entsprechend zu ermöglichen. Außerdem kann die Ombudsperson nach vorheriger schriftlicher Einwilligung der Betroffenen Einblick in die persönlichen bzw. vertraglichen Daten nehmen.

Bei Beschwerden oder Fragen zur Qualitätssicherung der Angebote steht Ihnen nach wie vor die WTG-Behörde (Heimaufsicht) des Kreises zur Verfügung.

Gesetzliche Grundlage

Das Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG NRW) sieht vor, dass die Kreise und kreisfreien Städte eine Ombudsperson bestellen sollen.

Die Aufgabe der Ombudsperson ist es, auf Anfrage bei Streitigkeiten über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Angeboten nach dem WTG NRW zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden bzw. deren Angehörigen/Betreuenden zu vermitteln.

Der Kreistag hat am 18.03.2024 beschlossen, Frau Margot Becker für die Dauer von drei Jahren zur Ombudsperson nach dem WTG NRW zu bestellen.

Das komplette WTG NRW können Sie einsehen unter: https://recht.nrw.de

Adobe.stock.com - Robert Kneschke

Kontakt

Sie wünschen Beratung oder Unterstützung der Ombudsperson, dann nehmen Sie gerne Kontakt auf.

Ihre Fragen oder Anliegen werden unbürokratisch und vertraulich behandelt.

Margot Becker

zuständig als ehrenamtliche Ombudsperson für den gesamten Kreis Paderborn

Tel.: 05254 663150

E-Mail: Ombudsperson.kreis-paderborn@t-online.de

Kreis Paderborn
- Der Landrat -
Sozialamt
Aldegreverstraße 10-14
33102 Paderborn
Tel.: 05251 308-5003
E-Mail: sozialamt@kreis-paderborn.de
www.kreis-paderborn.de
𝕏 @KreisPaderborn
kreis_paderborn

Satz und Gestaltung:
Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kreis Paderborn