

KONFLIKTE LÖSEN STATT STREITEN

Das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG NRW) verpflichtet die Kreise und kreisfreien Städte zur Bestellung von Ombudspersonen. Sie sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Dienstleistern soweit Nutzerinnen und Nutzern von Pflege- und Betreuungsangeboten vermitteln.

Es handelt sich um ein niedrigschwelliges Angebot: Konflikte sollen unbürokratisch geschlichtet werden, ohne dass hierfür direkt die Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht) eingeschaltet werden muss.

Die Ombudspersonen arbeiten ehrenamtlich, unparteiisch und unabhängig. Ihr Ziel ist es, gemeinsam Lösungen zu finden und Probleme schnell und unmittelbar aus der Welt zu schaffen.

Nehmen Sie gerne Kontakt auf

Birgit Edler

0170 - 642 4197

Andreas Viehoff-Heithorn

0170 - 651 5051



Birgit Edler



Andreas Viehoff-Heithorn

E-Mail:

ombudsperson@stadt-muenster.de

Sprechzeiten:

Termine nach Vereinbarung

Herausgeber, Gestaltung & Fotos: Stadt Münster

OMBUDSPERSONEN

Konflikthilfe für Menschen,
die Pflege und Betreuung
in Anspruch nehmen



NEUTRAL

UNABHÄNGIG

KOMPETENT

Wir sind Ansprechpartnerin und Ansprechpartner

**für pflegebedürftige Menschen
und Menschen mit Behinderung
sowie ihre Angehörigen,
Betreuungspersonen und für
Leistungsanbieter von:**

- Stationären Pflegeeinrichtungen für ältere Menschen
- Besonderen Wohnformen für Menschen mit Behinderung
- Einrichtungen der Kurzzeit- und Tagespflege
- Hospizen
- Wohngemeinschaften mit Pflege- und Betreuungsleistungen
- Werkstätten für Menschen mit Behinderung
- Angeboten des Servicewohnens
- Ambulanten Diensten

Rechtliches

Der Einsatz einer Ombudsperson ist im § 16 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) NRW geregelt.

Damit die Ombudspersonen tätig werden können, müssen sie von der Nutzerin oder dem Nutzer bzw. deren rechtlicher Vertretung beauftragt werden.

Nur dann sind die Ombudspersonen berechtigt, auch Einblick in die persönlichen Daten zu nehmen.

Grenzen der Unterstützung

Die Aufgabe beschränkt sich auf die Vermittlung zwischen den Konfliktparteien und Hilfestellung bei der Lösungsfindung. Die Ombudspersonen können Empfehlungen gegenüber Leistungsanbietenden, Nutzerinnen und Nutzern oder Behörden aussprechen. Sie sind nicht weisungsbefugt.

Eine Rechtsberatung kann nicht erfolgen.

Weitere Beratungs- und Beschwerdemöglichkeiten

Bei Problemen mit Betreuungsangeboten in Münster sind die Ombudspersonen nicht die einzige Anlaufstelle. Sie können sich ebenfalls an die *Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe* (Heimaufsicht) oder die *Monitoring- und Beschwerdestelle des Landes* wenden.

Die Heimaufsicht können Sie kontaktieren unter:

Sozialamt

Heimaufsicht

Von-Steuben-Straße 5

48143 Münster

E-Mail:

heimaufsicht@stadt-muenster.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

Tel. 0211 - 855 44 99

E-Mail:

gewaltschutz@lbbp.nrw.de