



## Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

- Bewohnerinnen und Bewohner
- Angehörige
- Betreuerinnen und Betreuer
- Bevollmächtigte

## Was bietet die Ombudsstelle?

- Ansprechpartner bei Sorgen und Nöten von Betroffenen in den Einrichtungen der Pflege
- Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten in Einrichtungen der Pflege
- Tätigwerden erst nach Beauftragung
- Entwicklung einer gemeinsamen tragfähigen Lösung
- Unbürokratische Herangehensweise
- Einfache und direkte Kontaktaufnahme
- Jeder Schritt erfolgt ausschließlich mit Zustimmung der Ratsuchenden
- Verbesserung der Kommunikation zwischen den Beteiligten

- Sprechstunden in den Kommunen
- Angehörigentreffen
- Auf Wunsch Begleitung beim Erstkontakt mit den zuständigen Behörden/Stellen
- Vertraulichkeit der Anliegen
- Unabhängigkeit
- Unparteiische Vermittlung
- Kontaktaufnahme telefonisch, per Post, per Mail oder bei Sprechstunden persönlich möglich

## Was bietet die Ombudsstelle nicht?

- Rechtsberatung
- Beteiligung an behördlichen oder gerichtlichen Verfahren
- Weisungen gegenüber Behörden und Trägern von Einrichtungen