



WILHELMSHILFE⁺

OMBUDSSTELLE BEI DER WILHELMSHILFE



www.wilhelmshilfe.de

Ombudsstelle

**Information, Beratung
und Vermittlung im
Konfliktfall**



Der Verein Wilhelmshilfe wurde 1839 gegründet, ist als gemeinnützig anerkannt und ist Mitglied des Diakonischen Werkes Württemberg.




UNABHÄNGIG, VERTRAULICH, NEUTRAL.

Ombudsstelle! Was ist das?

Eine Ombudsstelle informiert, berät und vermittelt im Konfliktfall. Sie kann kontaktiert werden, wenn grenzverletzende Handlungen beobachtet, vermutet oder geäußert werden oder wenn Personen Schwierigkeiten in einer Einrichtung haben. Zudem können sich auch Personen an die Ombudsstelle wenden, die Mängel feststellen, Anregungen oder Verbesserungsvorschläge äußern möchten.

Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

Mitarbeiter*innen, Auszubildende, An- und Zugehörige, Bewohner*innen, Klient*innen, Ehrenamtliche, Dienstleistende, Therapeut*innen, Ärzt*innen u.a. können sich an die Ombudsstelle wenden.

 Seit dem Jahr 2020 entwickelt die Wilhelmshilfe mit dem Projekt „Halt(!)ung bei Gewalt in der Pflege“ ein Haltungskonzept zum (präventiven) Umgang mit dem Thema Gewalt.

Als ein Baustein dieses Projektes wurde die Ombudsstelle eingerichtet. Die Wilhelmshilfe hat sich zum Ziel gesetzt, bei jeglicher Art von Gewalt und Grenzverletzung zu handeln, innezuhalten und Maßnahmen zu ergreifen.

Wie ist das Vorgehen?

Sind Sie betroffen? Kontaktieren Sie unsere Ombudsfrau telefonisch, schriftlich, oder per Email. Diese spricht zunächst mit Ihnen über das geäußerte Anliegen, hört zu und reflektiert die nächsten Schritte. Wenn Sie damit einverstanden sind, nimmt die Ombudsperson Kontakt zu weiteren Personen auf und vermittelt Gespräche.

Welchen Einfluss hat die Ombudsstelle und was passiert mit den Informationen?

Unsere Ombudsperson ist beratend und vermittelnd tätig. Sie kann die vereinbarten Handlungsschritte begleiten und überprüfen, jedoch keine Weisungen erteilen. Ombudspersonen sind unabhängig - alle Perspektiven werden gleichberechtigt gehört und berücksichtigt. Alle eingehenden Fragen, Informationen und Daten werden vertraulich behandelt, und werden nicht an Dritte weitergegeben.

DIE BERATUNG IST KOSTENLOS.





GERNE BERATE ICH SIE PERSÖNLICH



Magdalene Lutz-Rolf **Ombudsfrau der Wilhelmshilfe**

Frau Lutz-Rolf kennt die Einrichtungen und Themen der Wilhelmshilfe aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Die Ombudsfrau verfügt über pflegfachliche Expertise und hat langjährige Erfahrung in der Personalführung sowie Konfliktbearbeitung.



Wie kann die Ombusstelle erreicht werden?

Wilhelmshilfe e. V.
Ombudsstelle
Theodor-Heuss-Str. 4
73033 Göppingen

Mobil: 0176 12973277
E-Mail: ombudsstelle@
wilhelmshilfe.de