

Die Patienten- und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark versteht sich als **klassische Ombudsschaft** (nach dem schwedischen Urmodell); dies ist eine von der Gesetzgebung legitimierte Institution, die von der Verwaltung weisungsfrei ist und Beschwerden von Bürgern behandelt, jedoch **keine anwaltliche Funktion** ausübt.

Weltweit ist der Trend vorherrschend, Konflikte ohne gerichtsförmige Mittel zu lösen darauf beruhen auch die Einrichtungen der Ombudsstellen.

Die BürgerInnen möchten als Kunden respektiert werden, primär liegt ihnen aber die Behandlung als Menschen, die auch Träger von Rechten sind, am Herzen.

Die informelle Streitschlichtung und die unparteiische Lösung eines Problems und letztendlich auch die Vermeidung von Gerichtsprozessen sind Ziele dieser Einrichtung.

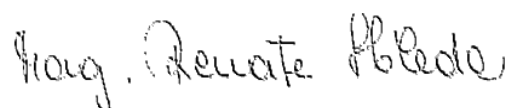
Neben der individuellen Vertretung, die sich auf den einzelnen Menschen bezieht, steht die sektorale Vertretung.

Während bei der individuellen Vertretung der Klient direkt Beteiligter im Problemlösungsprozess ist, denn er erläutert seine Probleme und findet mit Unterstützung Lösungsmöglichkeiten, wird hingegen bei der sektoralen Vertretung versucht, gesamtgesellschaftliche und gesamtrechtliche Änderungen zur Unterstützung gesellschaftlicher Gruppen (PatientInnen, BewohnerInnen von Pflegeheimen) zu erreichen.

Mit unserer Arbeit beabsichtigen wir, dass Verhältnis zwischen den Einrichtungen und ihren PatientInnen/BewohnerInnen zu humanisieren und unsere Erfahrungen sollen dazu beitragen, Abläufe in Krankenanstalten bzw. Pflegeeinrichtungen zu verbessern.

Vorrangig muss es immer um eine Verringerung menschlichen Leides gehen.

Mag. Renate Skledar



Patienten- und Pflegeombudsfrau