

**Konzept
für die Einrichtung einer
Ombudsstelle in der Pflege
im Kreis Rendsburg-Eckernförde**

Personelle und sächliche Ausstattung:

Die Ombudsstelle wird durch den Kreis Rendsburg-Eckernförde mit einer Teilzeitstelle für eine Ombudsperson ausgestattet.

Der Kreis stellt eine geeignete räumliche Unterbringung für die Ombudsstelle zur Verfügung.

Aufgaben:

Die Ombudsperson in der Pflege vermittelt auf Anfrage bei Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern bzw. Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Wohn- und Pflegeangeboten von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen im Kreis Rendsburg-Eckernförde.

Die Ombudsperson gibt Hilfestellung bei Anregungen und Beschwerden, die sich an den konkreten Leistungserbringer richten. Gegenüber den Leistungsanbietern trägt sie Anliegen bzw. Fragen vor. Sie vermittelt und schlichtet in strittigen Angelegenheiten.

Nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsperson gehören Angelegenheiten, die sich explizit aus einer öffentlich-rechtlichen Beziehung zwischen der Nutzerin bzw. dem Nutzer und dem Träger der Pflegeversicherung (SGB XI) und dem Grundsicherungsträger (SGB XII) ergeben. Ebenso gehören Verfahren, die bereits vor einem ordentlichen Gericht anhängig sind und privatrechtliche Auseinandersetzungen (z.B.: Mietangelegenheiten, Familien- oder Nachbarschaftsstreitigkeiten) nicht zu den Aufgaben der Ombudsperson.

Rechte Ombudsperson:

Die Ombudsperson hat das Recht, die gemeinschaftlichen Räume der Pflegeeinrichtung zu betreten.

Die Ombudsperson ist nach vorheriger schriftlicher Einwilligung der nutzenden Person bzw. der gesetzlichen Vertretung berechtigt, Einblick in die beim Leistungserbringer erfassten persönlichen bzw. vertraglichen Daten und Unterlagen zu nehmen. Dies gilt auch, wenn eine schriftliche Erklärung im Einzelfall nicht möglich oder zweckmäßig ist, die nutzende Person diese Einwilligung jedoch im Beisein der Ombudsperson gegenüber dem Leistungserbringer mündlich erteilt.

Pflichten Ombudsperson:

Die Ombudsperson darf nur auf Anfrage bzw. mit Einwilligung oder Beauftragung durch die nutzende Person oder der gesetzlichen Vertretung tätig werden. In Angelegenheiten, welche die Ombudsperson selbst oder einen Angehörigen der Ombudsperson betrifft, darf die Ombudsperson nicht tätig werden.

Die Ombudsperson ist verpflichtet, über die im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch nach der Beendigung ihrer Tätigkeit als Ombudsperson.

Die Ombudsperson arbeitet vertrauensvoll mit der Heimaufsicht des Kreises Rendsburg-Eckernförde zusammen und berichtet über ihre Tätigkeit einmal jährlich im Sozial- und Gesundheitsausschuss auf der Basis von Kennzahlen.

Persönliche Voraussetzungen Ombudsperson:

Die Ombudsperson soll eine berufliche Qualifikation in den Bereichen Gesundheitswirtschaft/Pflege, Sozialarbeit/-pädagogik, rechtliche Betreuung oder Verwaltung haben sowie über grundlegende Kenntnisse der SGB XI; XII und IX verfügen und berufliche Vorerfahrungen im Bereich der Pflege haben. Für die Arbeit als Ombudsperson bedarf es der Fähigkeit zur Führung von Gesprächen, die auf den Ausgleich verschiedener Interessenlagen gerichtet sind (Moderation/Mediation) und zur Abfassung von schriftlichen Vergleichsprotokollen.